

MANUAL DEL CONSUMIDOR



El Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)

Reconocimientos

Los Manuales del Proveedor y Consumidor de los Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) son el producto del esfuerzo de muchas personas. Los tópicos cubiertos fueron determinados por opinión de la Fuerza de Tarea de Iniciativa de Mejora IHSS, grupos de muestra de consumidores, proveedores, trabajadores sociales y personal de autoridad pública en tres condados (Los Angeles, Sacramento y Tehama), entrevistas telefónicas con personas similares en otros 18 condados y reuniones con personal de sindicatos en Los Angeles, Sacramento y el Área de la Bahía. La Fuerza de Trabajo estuvo constituida por consumidores, proveedores y personal de autoridad pública de IHSS, personal de agencia estatal, representantes de organizaciones defensoras y sindicatos de proveedores de cuidado en el hogar.

Muchos de los temas incluidos en los manuales fueron cubiertos en material de entrenamiento ya desarrollado por condados y autoridades públicas a través del estado. El trato de dichos tópicos en los manuales depende principalmente en el material de entrenamiento que ya existe. Agradecemos a todos los que generosamente compartieron su material para éste propósito.

Cuatro comisiones de revisión seleccionaron los tópicos de mejores tratos de personas dentro de sus áreas de responsabilidades. Las comisiones de revisión estaban integradas por consumidores, proveedores, condado, autoridad pública y personal de sindicatos y un representante de Recursos para Vivir Independiente. Después el Instituto para Investigación Social diseñó y escribió los dos manuales, usando ampliamente la presentación de tópicos en el material compartido. Además, nosotros desarrollamos nuevo material sobre tópicos identificados como importante en la evaluación de necesidades, pero que faltaba en la literatura existente.

Los siguientes condados y autoridades públicas dieron permiso para la adaptación de su material para el uso en este esfuerzo:

- Alameda County IHSS Public Authority
- Butte County IHSS Public Authority
- Calaveras County IHSS Public Authority
- El Dorado County IHSS Public Authority
- Napa County IHSS Public Authority
- Riverside County IHSS Public Authority
- Sacramento County IHSS Public Authority
- San Diego County IHSS Public Authority
- San Diego County Aging & Independence Services
- San Francisco County IHSS Public Authority
- San Joaquin County IHSS Public Authority
- Santa Clara County IHSS Public Authority
- Sonoma County IHSS Public Authority

Además, la consumidora IHSS Fay Mikiska dio permiso para la distribución de la tabla de los deberes de trabajo y su inclusión en los manuales.

Esperamos que el producto de este esfuerzo colaborador mejorará la calidad de vida para los consumidores y proveedores IHSS y ayudará al personal de la autoridad pública y del condado en sus papeles de apoyo.





Manual del Consumidor IHSS

1. Comprendiendo IHSS

Metas y Limitaciones del Programa	1
Cómo IHSS es diferente a Otras Agencias y Servicios	3
¿Quién es Elegible para IHSS?	4
¿Cómo solicitar IHSS?.	5
¿Qué Sucede Después?	5
División de Responsabilidades en Supervisar y en pagarle a los Proveedores	6
Resumen de las Reglas.	6
Derechos y Responsabilidades del Consumidor IHSS	10
Derechos y Responsabilidades del Proveedor IHSS	11

2. Evaluación y Servicios Autorizados

Evaluación.	13
Horas Autorizadas.	14
Limitaciones del Programa: necesidades no atendidas y recursos alternativos	15
Padres y esposos como proveedores	15
Revaluación.	16
Obteniendo una Evaluación Correcta	16
Apelaciones	17
Tareas Cubiertas por IHSS.	20
Servicios domésticos	20
Servicios de cuidado personal	21
Servicios dirigidos o proporcionados por un profesional licenciado de asistencia médica	23
Otros servicios	24
Servicios No-Autorizados	24

3. La Autoridad Pública IHSS

Qué hace la Autoridad Pública.	25
Cómo Funciona el Registro	26
Cómo se Incluyen a los Proveedores en el Registro	27
Cómo se Mantienen los Proveedores en el Registro	28
Eliminación de un Proveedor de Registro.	28
Póliza general	28
Delitos menores	28
Delitos mayores.	29
Cómo presentar una queja	30
Lista de Contacto de la Autoridad Pública IHSS	31

4. Papel del Consumidor como Empleador

Responsabilidad del Consumidor por Contrato y Despido.	37
Cómo encontrar un Proveedor de Cuidado en el Hogar	38
Proceso de empleo	39
Preparándose para las Entrevista.	39
Preguntas para la entrevista por teléfono	40
Preguntas para la entrevista en persona.	42
Verificación de referencias.	43
Cómo seleccionar un proveedor	44
Cómo registrar el proveedor	44
Cómo decidir cuándo Despedir a un Proveedor	45

5. Comenzando con un Nuevo Proveedor

Comenzando con el Pie Derecho	47
Temas para Discutir con un Nuevo Proveedor.	48
Identificando responsabilidad para transporte a citas médicas y diligencias	49
Servicios paramédicos	49
Cómo revelar una enfermedad infecciosa	50
Acuerdo de Trabajo.	51
Tabla de los Deberes de Trabajo.	54

6. Supervisando Su Proveedor

Fijando Prioridades	57
Comunicando Preferencias	58
Manteniendo Expectativas Razonables	58
Proporcionando Información de Resultados.	59
Cómo extender alabanzas	59
Cómo sugerir correcciones	59
Uso Apropiado del Tiempo.	60
Cómo Documentar Gastos	62

7. Comunicación

Comunicándose con su Proveedor	65
Comunicándose con otros	67

8. Fijando y Manteniendo Límites

Fijando Límites.	69
Restricciones sobre Tareas y Horas	69
Comportamiento profesional cuando el lugar de trabajo es un hogar	70
Protegiendo su privacidad.	71
Manejando Dinero Apropiadamente	71
Manteniendo las Pertenencias protegidas	72
Reconociendo Comportamiento Abusivo	72
Abuso sexual o físico	73
Abuso financiero	73
Negligencia por parte del proveedor o de familiares	74
Abuso psicológico o intimidación	74
Reportando Abuso	75

9. Inscripción y Pago a Su Proveedor

- El Proceso de Inscripción77
- Responsabilidades de hoja de tiempo del Consumidor.78
- Cómo Llenar una hoja de tiempo79
- Errores Comunes en la hoja de tiempo82
- Compartiendo los Costos (SOC)82
- Beneficios y Deducciones de Sueldos84
 - Deducciones.84
 - Beneficios86

10. Seguridad

- Precauciones Generales89
- Emergencias y Seguridad en el Hogar92



Comprendiendo IHSS

Metas y Limitaciones del Programa

El Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) permite a personas de edad, ciegas o discapacitadas de bajos ingresos contratar a alguien que les ayude con las tareas del hogar, preparación de comidas y cuidado personal. Con ayuda, las personas que reciben IHSS pueden permanecer en forma segura en sus hogares y no necesitan mudarse a una institución o facilidad de cuidado.

El programa IHSS es financiado con fondos federales, estatales y del condado. Estos fondos se usan para pagarles a proveedores de cuidado en el hogar por servicios específicos. Estos servicios son autorizados por el condado para alguien que ellos determinan que es elegible para recibir IHSS. El consumidor (también llamado el receptor o cliente) elige el proveedor de cuidado, supervisa el trabajo del proveedor, aclara cómo se harán las tareas y puede despedir al proveedor si el consumidor desea. El consumidor de IHSS firma la hoja de tiempo del proveedor dos veces por mes, pero en la mayoría de los casos, el sueldo viene del Estado. Algunas veces el consumidor paga una porción del sueldo directamente al proveedor¹

IHSS les paga a los proveedores (también llamados cuidadores) por proveer *cuidado personal*, tal como dar de comer o bañar; *tareas de la casa* tal como lavandería, compras, preparación de comidas y trabajos livianos de limpieza de la casa; transportación, *supervisión de protección*; y ciertos *servicios paramédicos* ordenados por un médico. Sin embargo, el programa IHSS no puede pagar por todas las cosas que son necesarias para alguien que vive independientemente en su propio hogar.

¹ Este manual es para la gran mayoría de consumidores IHSS que son atendidos a través del modo de Proveedor Independiente. Un pequeño número de consumidores son atendidos por un contratista privado. El empleo, despido, supervisión y pago puede ser diferente en esta situación.

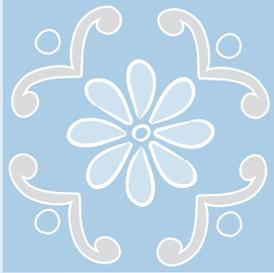
IHSS **no paga** por los siguientes servicios:

- Jardinería general o limpieza de patios que no representan un peligro
- Alimentar, limpiar o pasear a una mascota (un animal).
- Mover o levantar muebles pesados, cajas, etc.
- Lavar ventanas
- Transportar a cualquiera que no sea el consumidor
- Pagar cuentas

Como consumidor, usted sólo puede pedir al proveedor que realice aquellas tareas que un trabajador social ha autorizado para su cuidado. Su proveedor sólo debería hacer las tareas asignadas. Además, usted nunca debería pedir al proveedor que trabaje más del número de horas que el trabajador social ha autorizado. Si el proveedor hace esto, no se le pagarán las horas extra, a menos que el condado determine que el tiempo extra fue necesario debido a circunstancias atenuantes. Finalmente, los consumidores con más de 173 horas autorizadas por mes deberían emplear a dos o más proveedores de manera que ningún proveedor trabaje más de 40 horas por semana. Un trabajador social del condado debe aprobar los pagos para un proveedor único de un consumidor por horas en exceso de 40 por semana.

Cada proveedor individualmente puede decidir trabajar más de 40 horas por semana si trabajan para varios consumidores. Sin embargo, todas esas horas serán pagadas a la tarifa regular por hora.

Ningún consumidor puede recibir más de 283 horas por mes de servicios autorizados. El Programa IHSS no provee asistencia de 24 horas al día. A alguien con limitaciones mentales que necesita supervisión continua - llamada supervisión protectora - 24 horas por día o que necesita cuidado de enfermera a toda hora, se le pueden negar cobertura de IHSS a menos que la familia, amigos u otros recursos comunitarios ofrezcan cubrir las horas no pagadas.



*El Programa de Servicios de Apoyo
en el Hogar (IHSS)*
MANUAL DEL CONSUMIDOR

Preparado para el Departamento de Servicios Sociales de California



Por la

UNIVERSIDAD DEL ESTADO DE
CALIFORNIA, SACRAMENTO
Instituto para Investigación Social

Carole Barnes
Valory Logsdon
Sandie Sutherland
Erin Gonzales

Septiembre de 2006

Cómo IHSS es Diferente a Otras Agencias y Servicios

Otras agencias comunitarias ofrecen servicios que complementan el cuidado personal y doméstico que proporciona IHSS.

- La mayoría de las comunidades tiene organizaciones que entregan comidas calientes a adultos limitados a sus casas u ofrecen alimentos excedentes a familias de bajos ingresos.
- El **Multipurpose Senior Services Program (MSSP)** ayuda a personas de 65 años o más que son elegibles para Medi-Cal y en riesgo de ser puestos en un hogar de ancianos, a permanecer en sus hogares.
- **Linkages** ayuda a adultos de 18 años o más con impedimentos funcionales que están en riesgo de ser puestos en un asilo y que no son elegibles para otros programas.
- **Servicios de Protección de Adultos (Adult Protective Services APS)** sirven a personas mayores de edad y adultos dependientes que han sufrido daños o han sido amenazados con dañarlos. La entidad investiga negligencia, abandono y abuso sexual, físico y financiero.
- El **Administrador Público** maneja la propiedad de personas que mueren sin tener testamento o que no tienen ejecutores capaces. También asisten a familias que solicitan ayuda para la administración de patrimonio y dirige entierros de personas que mueren sin dinero para pagar los gastos de muerte.
- El **Guardián Público** actúa como el protector legalmente designado para adultos que no pueden cuidarse por sí mismos y que no tienen familia que les ayude.
- El **Programa de Abogacía y Asesoramiento del Seguro de Salud (HICAP)** proporciona a beneficiarios de Medicare asesoramiento de planes de salud, apoyo, educación y ayuda legal con apelaciones de Medicare.
- El programa de **Cuidado de Día para Adultos** ofrece servicios y actividades no-médicas para personas de 60 años o más que necesitan asistencia y supervisión. Este programa proporciona un alivio a cuidadores de familia.

- El **Centro de día y de recursos para Pacientes de Alzheimer** proporciona cuidado de día para personas que sufren de Alzheimer u otro tipo de demencia como alivio a cuidadores de familia.
- Los **Centros Regionales** compran servicios para ayudar a que personas con discapacidades de desarrollo permanezcan en sus hogares. Estos servicios pueden complementar a los que proporciona IHSS.

Usted y los miembros de su familia pueden consultar la guía de recursos locales para encontrar los números de teléfono de estos programas en sus comunidades. Si usted tiene acceso al Internet, la información sobre recursos está disponible en los siguientes sitios:

- Departamento de Edad Avanzada de California www.aging.state.ca.us
- Departamento de Rehabilitación de California www.rehab.ca.gov
- Network of Care www.networkofcare.org

¿Quién es Elegible para IHSS?

Para ser elegible para IHSS, una persona tiene que ser un residente de California, tener 65 años de edad o más, estar discapacitado o ciego, ser una persona incapaz de mantenerse en su propio hogar en forma segura sin asistencia y tiene una de las siguientes condiciones:

- Recibe actualmente beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario/ Programa de Pago Suplementario (SSI/SSP).
- Tiene todos los criterios de elegibilidad SSI/SSP incluyendo ingreso, pero no recibe beneficios SSI/SSP.
- Tiene todos los criterios de elegibilidad SSI/SSP excepto que su ingreso excede los niveles de elegibilidad SSI/SSP. En este caso, la persona tendrá que pagar una parte del costo de recibir IHSS.
- Tiene una condición discapacitante crónica que se cree que durará por lo menos un año o terminará en muerte dentro de un año y es elegible para recibir Medi-Cal bajo un programa para categóricamente necesitados.

Además, las personas discapacitadas que trabajan también pueden ser elegibles para IHSS si ellas:

- 1) recibieron IHSS en el pasado,
- 2) aún sufren el impedimento en el que estaba basado su IHSS,
- 3) no son elegibles para SSI porque están trabajando y
- 4) necesitan IHSS para servicios de cuidado personal.

Estas personas tendrán que pagar una parte del costo de IHSS, pero se calcula de una forma que proporciona un incentivo para continuar trabajando.

¿Cómo Solicitar IHSS?

Usted puede averiguar si es elegible para IHSS llamando a admisión de IHSS en el Departamento de Bienestar del Condado. Este número de teléfono se puede encontrar en las listas del condado bajo Servicios Sociales o Salud y Servicios Humanos. Bajo esas listas, busque “**Programas para Adultos**” o “**IHSS**”. Pida hablar con un trabajador social IHSS que pueda evaluar su elegibilidad IHSS.

El trabajador social solicitará información básica para evaluar sus necesidades de servicios y su elegibilidad. Usted tiene derecho de presentar una aplicación por escrito y de recibir una determinación por escrito dentro de 30 a 45 días.

¿Qué Sucede Después?

Un trabajador social vendrá a su hogar y completará una evaluación de sus habilidades funcionales. El trabajador social utilizará un proceso de evaluación uniforme para todo el estado para determinar cuáles funciones de la vida diaria no pueden realizar los consumidores por sí mismos. Para más información sobre el proceso de evaluación, por favor consulte el Capítulo 2 de este manual.

Después el trabajador social autoriza un número de horas de servicio por semana para cada una de las tareas que se ha determinado que usted necesita. Estas tareas y horas serán resumidas en un “Aviso de Acción” – un formulario del Estado que se le envía por correo para comunicarle la decisión del trabajador social referente a su cuidado. Cuando usted selecciona un proveedor, usted debería informar al proveedor qué tareas han sido autorizadas para su cuidado y el número de horas por semana que usted tiene para que un proveedor complete dichas tareas. El programa IHSS no pagará más que el número de horas autorizadas.

División de responsabilidades de supervisión y pago a proveedores

Las funciones de empleador que afectan a proveedores de cuidado en el hogar del programa IHSS se dividen en tres entidades: el consumidor IHSS, el Estado de California y la Autoridad Pública IHSS del condado.

- El consumidor selecciona, contrata, supervisa y entrena al proveedor y puede despedir al proveedor por cualquier razón. Si el consumidor tiene más de un proveedor, el consumidor decide cuántas horas trabajará cada proveedor del total autorizado.
- El Estado paga al proveedor por las horas que el proveedor ha trabajado en cada período de pago y proporciona algunos beneficios. Los beneficios incluyen Seguro Estatal de Incapacidad (SDI), Seguro por Desempleo (UI) y Seguro de Compensación para Trabajadores.
- La Autoridad Pública IHSS negocia con las uniones que representan a los proveedores de cuidado en el hogar para establecer sueldos, beneficios y otras condiciones de empleo. La Autoridad Pública también mantiene un Registro de proveedores que están interesados en trabajar para consumidores de IHSS y ofrece entrenamiento tanto para consumidores como para proveedores. No importa si usted contrata a un proveedor del Registro, usted puede asistir a clases de entrenamiento ofrecidas por la Autoridad Pública. Usted también puede solicitar que le envíen una copia del boletín de la Autoridad Pública, si la Autoridad Pública en su condado publica un boletín.

Resumen de Reglas

Dos agencias estatales, el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y el Departamento de Servicios de Salud (DHS) establecen las reglas para el programa IHSS. Comprender estas reglas le ayudará a usted y a su proveedor de cuidado en el hogar a cooperar y disfrutar de su relación de trabajo.

Las horas autorizadas son asignadas por el trabajador social del condado al consumidor en base de las necesidades de cuidado del consumidor. Estas horas pertenecen al consumidor, no al proveedor. El pago se recibe por las horas trabajadas. El total de horas autorizadas es el máximo que el Estado

pagará. El proveedor solamente recibirá pago por el máximo número de horas si el proveedor trabajó dichas horas. Si, por ejemplo, ya sea el consumidor o el proveedor sale de vacaciones, entonces no se puede reportar horas para pago que cubrirán el período de vacaciones. Si el consumidor es hospitalizado, no se puede reportar horas o pago para ese período.

Los proveedores deben completar una forma de matriculación cuando recién comienzan a trabajar para un nuevo consumidor. Esta forma debe ser entregada a la persona del condado que maneja el registro de proveedores. Éste podría ser el trabajador social del consumidor, la oficina de sueldos de IHSS o alguien de la Autoridad Pública. Si un proveedor trabaja para varios consumidores, el proveedor debe completar una forma de matriculación separada para cada consumidor. El proveedor no recibirá un sueldo hasta que la nueva forma de matriculación se haya completado y presentado.

Los proveedores sólo pueden ser pagados por realizar tareas autorizadas por un trabajador social para un consumidor en particular. Ciertos tipos de tareas nunca están cubiertas bajo el programa IHSS (refiérase a la lista en la página dos de éste manual). Otras tareas están cubiertas para consumidores IHSS que necesitan el servicio, pero no están cubiertas para consumidores que no necesitan el servicio. Por ejemplo, un proveedor no recibirá pago por ayudar a un consumidor a bañarse si el consumidor es capaz de bañarse sin ayuda. Es importante para el consumidor decirle al proveedor qué tareas han sido autorizadas para el cuidado del consumidor. La nota de Acción muestra el número de horas de servicio para cada tarea autorizada. Es muy útil escribir estas tareas en un acuerdo de trabajo (refiérase al Capítulo 5 de este manual). Entonces si se presentan preguntas sobre realizar alguna tarea, el proveedor y el consumidor pueden consultar el acuerdo de trabajo para ver si la tarea es pagada por IHSS.

Usted, como el consumidor, nunca debería pedir a su proveedor que realice tareas que no están autorizadas. Si usted pide al proveedor que proporcione un servicio que no está autorizado, usted está pidiéndole a su proveedor que utilice voluntariamente su tiempo para hacerlo. Si su proveedor se siente cómodo utilizando su tiempo voluntariamente para hacer la tarea, eso está bien.

Sin embargo, si el proveedor reporta ese tiempo en la hoja de horas (y usted lo firma) los dos están haciendo algo ilegal.

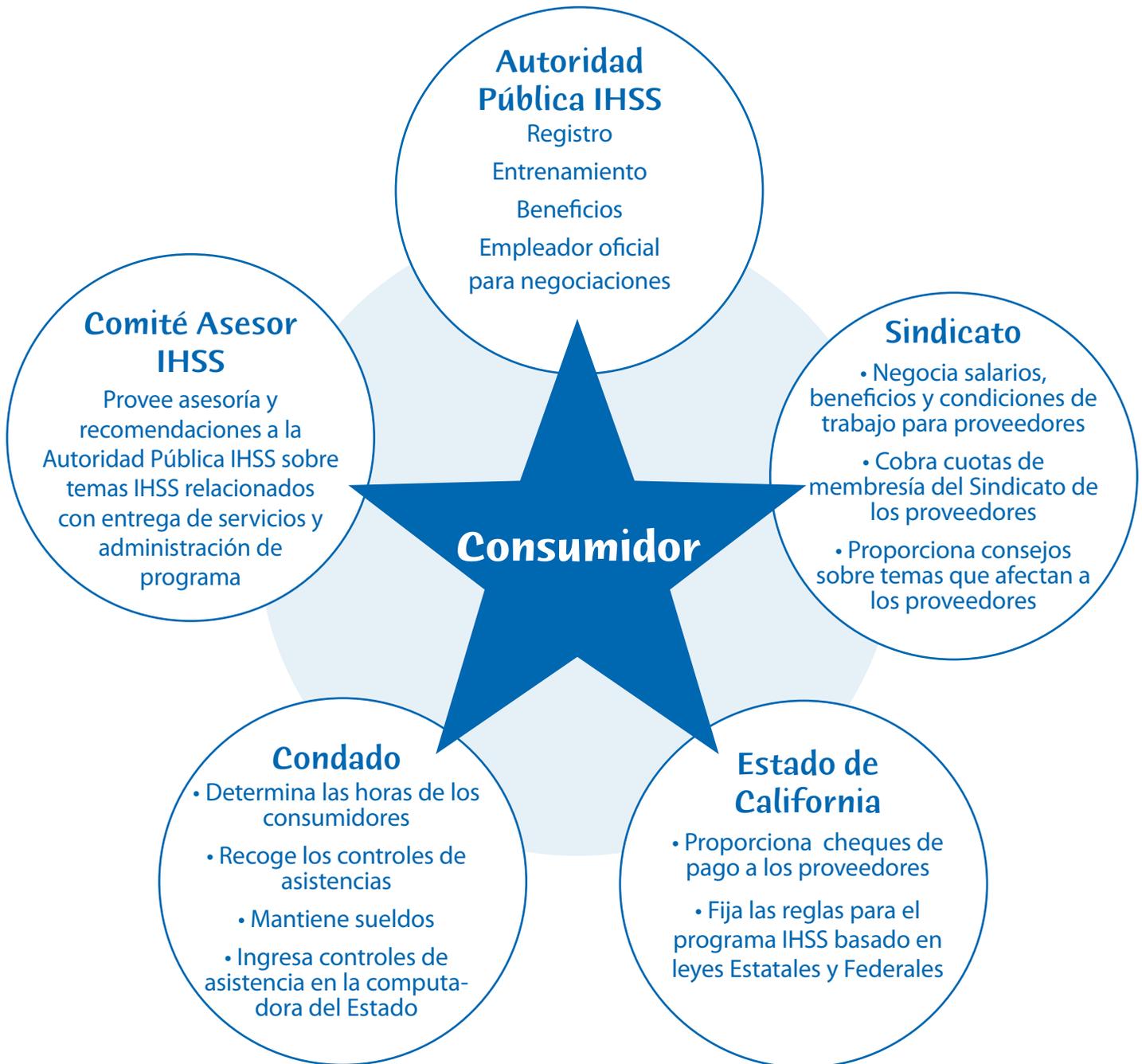
Si el transporte a citas médicas es una tarea autorizada para usted, es importante comprender que IHSS paga por el tiempo de manejo pero no por el tiempo de espera de su proveedor. Su proveedor podría hacer otras tareas necesarias tales como mandados cortos o compras en la área cercana o planear actividades personales mientras usted está en la oficina del doctor.

Las hojas de tiempo son utilizadas para resumir las horas que el proveedor ha trabajado cada día durante un período de pago. Al término de un período de pago, el consumidor afirma la hoja de tiempo, indicando que las horas reportadas resumen en forma precisa las horas trabajadas. Esto puede ser fácil si el proveedor y el consumidor mantienen una tabla de los deberes de trabajo (refiérase al Capítulo 5 de éste manual), anotando las horas trabajadas al final de cada día. Los dos deberían firmar las horas cada día en la tabla de los deberes de trabajo, mientras aún están frescas en la memoria. Al final del período de pago de dos semanas, el proveedor simplemente transfiere el número de horas de la tabla de deberes de trabajo a la hoja de tiempo. El resumen diario de horas protege al consumidor porque la firma del proveedor implica el acuerdo del proveedor con el número de horas listadas como trabajadas ese día. También protege al proveedor, porque el consumidor ha acordado con su firma que esas horas fueron trabajadas ese día. Es ilegal que un proveedor anote más horas en la hoja de tiempo de las que el proveedor realmente trabajó y también es ilegal que un consumidor apruebe más horas de las que el proveedor trabajó durante ese período de pago.

El pago por las horas que un proveedor trabajó le pertenece al proveedor, no al consumidor. Un consumidor no tiene el derecho de pedir a un proveedor que comparta su pago. Si un consumidor hace esta solicitud, el proveedor debería reportar la solicitud al trabajador social del consumidor.

Si las necesidades de cuidado de un consumidor cambian, las reglas de IHSS permiten que el consumidor solicite una reevaluación. Un proveedor puede apoyar al consumidor a solicitar una reevaluación. Un proveedor puede también ayudar al consumidor a comunicar sus necesidades al trabajador social, si el consumidor desea la ayuda del proveedor.

El diagrama de abajo ilustra la relación entre el consumidor y las agencias que asisten al consumidor.



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR IHSS

1. El consumidor es el empleador del proveedor para propósitos de evaluación, empleo, supervisión, entrenamiento y si es necesario, el despido del proveedor.
2. El consumidor tiene la responsabilidad de obedecer las pólizas de no discriminar en base de raza, religión, género, edad o discapacidad.
3. Los consumidores son responsables de informar a sus trabajadores sociales cuando un proveedor es contratado o es despedido. Si está involucrado un proveedor del Registro, ellos también deben informar al personal de Pago de sueldos del Registro.
4. El consumidor es responsable de dar al proveedor un aviso de dos semanas cuando esté terminando el empleo del proveedor, a menos que el proveedor sea un abusador.
5. El consumidor es responsable de mantener un archivo de horas trabajadas y limitar las horas del proveedor al número autorizado por mes.
6. El consumidor es responsable por la verificación y firma de la hoja de tiempo del proveedor.
7. El consumidor tiene la responsabilidad de ser claro y razonable sobre lo que se espera, ser consistente, amable y paciente y ofrecer alabanzas al igual que críticas.
8. El consumidor y el proveedor tienen la responsabilidad de informar al trabajador social de IHSS si el proveedor resulta herido en el trabajo inmediatamente.
9. El consumidor tiene derecho a solicitar una reevaluación de horas al trabajador social de IHSS si la situación del consumidor cambia.
10. El consumidor tiene el derecho de apelar cualquier decisión del programa de IHSS aunque el consumidor no esté de acuerdo.
11. Si un proveedor del Registro está involucrado, el consumidor tiene derecho a solicitar ayuda del Registro para problemas que el consumidor pueda tener con el proveedor que no pueda resolver.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR IHSS

1. El proveedor tiene la responsabilidad de ser confiable, de llegar a tiempo y de estar preparado para trabajar.
2. El proveedor tiene la responsabilidad de informar al consumidor, con bastante anticipación, si llegará tarde o no podrá ir a trabajar.
3. El proveedor tiene la responsabilidad de proporcionar servicios de alta calidad, seguridad, confiables, tal como autorizó el trabajador social y bajo las instrucciones del consumidor.
4. Los proveedores tienen la responsabilidad de respetar la dignidad, privacidad, propiedad, religión y cultura del consumidor. Los proveedores respetuosos llegan al trabajo sin miembros de la familia, traen su propio alimento en lugar de comer la comida del consumidor, evitan utilizar la propiedad del consumidor para sus propias necesidades y no solicitan pago extra cuando ellos trabajan voluntariamente más de las horas autorizadas. Los proveedores respetuosos no llevan a cabo actividades personales cuando están en el trabajo y no ven televisión o pasan mucho tiempo hablando con el consumidor cuando deberían estar realizando las tareas necesarias. Los proveedores respetuosos no son sexual o verbalmente abusivos.
5. El proveedor tiene la responsabilidad de mantener la información personal del consumidor en forma confidencial.
6. El proveedor tiene la responsabilidad de informar al trabajador social de cualquier cambio en las condiciones del consumidor. Si el proveedor fue contratado a través del Registro, ellos también deberían reportar estos cambios al personal de Registro.
7. El proveedor tiene la responsabilidad de llevar la cuenta de las horas trabajadas y presentar una hoja de tiempo completa y precisa dos veces al mes.
8. Los proveedores del Registro son responsables por informar al Registro cada 30 días de cualquier cambio en su situación, dirección, número de teléfono y horas disponibles.
9. El proveedor es legalmente responsable por reportar sospechas de abuso de ancianos dependientes, personas discapacitadas y niños.

10. Cuando están dejando su trabajo, los proveedores son responsables por dar al consumidor un aviso de dos semanas e informar a la Autoridad Pública si ellos están inscritos en el Registro.
11. El proveedor tiene el derecho a entender la asignación de trabajo de IHSS y recibir un trato cordial y respetuoso.
12. El proveedor tiene el derecho a esperar oportunidades de entrenamiento.
13. Los proveedores del Registro tienen derecho a saber si ellos han sido eliminados del Registro, si esto ocurriera.
14. El proveedor tiene el derecho a dejar un trabajo sin un aviso de dos semanas si el hogar del consumidor es un ambiente peligroso.
15. Si el proveedor está inscrito en el Registro, el proveedor puede solicitar ayuda del Registro con problemas que el proveedor pueda tener con el consumidor que el proveedor no pueda resolver.



Evaluación y Servicios Autorizados

Evaluación

Una persona de edad, ciega o discapacitada que solicita ayuda de servicios de cuidado personal y doméstico a través del programa IHSS primero debe establecer que él/ella cumple con los requisitos del programa. Esta información está contenida en el Paquete de Solicitante que es revisada por un Trabajador Social de IHSS y un Trabajador de Elegibilidad Medi-Cal IHSS. Si se cumple con los requisitos del programa, un trabajador social IHSS hará los arreglos para visitar al solicitante en su hogar con el fin de evaluar las necesidades de la persona y sus habilidades funcionales.

La necesidad de cuidado está afectada por las condiciones médicas y las habilidades funcionales de la persona. Las personas necesitan más cuidado si necesitan asistencia para salir de la cama o con moverse dentro de su propio hogar o ayuda para bañarse, vestirse, comer u otras actividades diarias descritas más adelante en este capítulo. En general, mientras más limitadas son las habilidades funcionales de la persona, mayor es el número de horas que esta persona tiene autorización para recibir.

Las horas de servicio autorizadas para el cuidado de una persona están afectadas por su arreglo de vida y la asistencia que esta persona puede estar recibiendo de familiares, amigos u otros recursos comunitarios. Por ejemplo, una persona que vive con otros miembros de la familia tiene algunas necesidades satisfechas cuando miembros de la familia preparan comida, limpian la casa o lavan la ropa. El programa IHSS solamente cubrirá la porción de tareas del hogar del consumidor. IHSS no paga a un proveedor para realizar estas tareas por otros miembros de la familia.

Durante la visita inicial al hogar, el trabajador social preguntará sobre las condiciones médicas y habilidades funcionales del solicitante y preguntará sobre otros miembros de la familia. El trabajador social también observará lo que el solicitante es capaz

de hacer. El trabajador social confirmará las condiciones médicas y capacidades del candidato con su médico. Este proceso se llama una "evaluación de necesidades". El trabajador social usa un proceso uniforme de evaluación para todo el estado para determinar qué funciones de la vida diaria no pueden realizar los consumidores por sí mismos. El propósito de esta evaluación es averiguar a qué nivel puede funcionar el consumidor y los servicios que el consumidor puede necesitar. Está basado en la habilidad funcional del consumidor en su propio hogar y no sólo en un diagnóstico médico. Dos personas con el mismo diagnóstico médico pueden diferir enormemente en sus habilidades.

El consumidor debería asegurarse de alertar al trabajador social que está haciendo la evaluación de cualquier necesidad especial provocada por una condición médica y/o situación de vida. Por ejemplo, la incontinencia requiere frecuentes cambios de sábanas y genera más lavadas. El consumidor debe estar seguro de estimar prácticamente lo que el consumidor necesita. El trabajador social también toma en consideración otros recursos que el consumidor recibe. Por ejemplo, puede que el consumidor no necesite ayuda en los días que él/ella va a un Centro de Salud Diurno para Adultos.

El resultado de la evaluación es una recomendación del trabajador social sobre qué servicios personales y domésticos son necesarios y qué tan a menudo deben proveerse. Se usan fórmulas y guías estatales para determinar qué servicios se permitirán. Esta decisión está resumida en una Nota de Acción (NOA) que es enviada por correo al solicitante. La Nota de Acción describe las tareas específicas que han sido autorizadas para el beneficiario en particular de IHSS y el número de horas por mes asignadas para realizar cada tarea.

Horas Autorizadas

La información en la Nota de Acción de las tareas autorizadas y las horas es importante para el proveedor de cuidado en el hogar. Las horas autorizadas limitan el número de horas por las que un proveedor recibe pago de un determinado consumidor. El proveedor no debe trabajar más de las horas autorizadas porque el proveedor no recibirá pago por parte de IHSS por horas adicionales.

Limitaciones del Programa: necesidades no atendidas y recursos alternativos

Existe un máximo de número de horas que el consumidor puede recibir cada mes. A veces el consumidor necesita más horas de servicio que el máximo permitido bajo el programa de IHSS. Esto se llama “una necesidad no atendida”. Las necesidades no atendidas pueden ser provistas por los Centros de Cuidado Diurno para Adultos, miembros de la familia, otras agencias y/o voluntarios. Si usted tiene una necesidad no atendida, puede solicitar a su trabajador social una referencia a una agencia que pueda ayudarlo. Amistades, familiares o agencias pueden ofrecerse voluntariamente a proveer sus necesidades no atendidas, sin alterar su elegibilidad al IHSS.

Si el trabajador social determina que una necesidad no atendida no puede proveerse y el consumidor “no puede permanecer seguro en su hogar”, el trabajador social podría negarle la aplicación de ayuda del IHSS. Por ejemplo, IHSS no puede proveer cobertura 24 horas para alguien que necesita cuidado de una enfermera a toda hora del día.

Padres y esposos como proveedores

IHSS pagará a esposos de consumidores y los padres de niños menores para que provean el cuidado bajo ciertas circunstancias. Todo caso de IHSS se evalúa en forma individual y, por lo tanto, las circunstancias bajo las cuales se proveen estos servicios varían enormemente.

Cuando un consumidor de IHSS tiene un/a esposo/a que no recibe IHSS, se presume que ese/a esposo/a es *capaz* de realizar ciertas tareas específicas, a menos que el/la esposo/a provea verificación médica de su incapacidad para hacerlo.

El/La esposo/a capaz de un consumidor de IHSS también se presume que está *disponible* para realizar ciertas tareas específicas, excepto durante el tiempo en que el/la esposo/a está fuera del hogar para trabajar, por razones de salud u otras razones inevitables y los servicios deben proveerse durante su ausencia. El condado determina si el/la esposo/a del consumidor es o no capaz y está disponible. El contar con un/a esposo/a disponible limita lo que el programa de IHSS pagará porque el/la esposo/a puede realizar las tareas necesarias.

Un padre no puede recibir pago como proveedor al proporcionar supervisión y cuidado apropiados para la edad. (Por ejemplo, un bebé necesita constante supervisión de un padre no importa si el niño es discapacitado o ciego). El padre proveedor puede recibir pago por realizar esas tareas que se enumeran como autorizadas en la carta de Nota de Acción del niño.

Revaluación

El condado requiere una revaluación todos los años para determinar si las necesidades de un consumidor han cambiado. Un consumidor de IHSS debe solicitar una revaluación en cualquier momento en que cambien sus necesidades. Este cambio puede ocurrir como resultado de un arreglo de vida diferente, por hospitalización, mejoramiento de salud o una nueva condición física. Un proveedor que sea observador puede animar al consumidor a solicitar una revaluación si el proveedor se siente que se puede justificar. Ya sea el consumidor o el proveedor, pueden llamar al trabajador social del consumidor para hacer esta solicitud.

Después de una evaluación o revaluación, el consumidor recibirá una Nota de Acción en una forma aprobada por el estado. La Nota de Acción describe lo siguiente:

1. Las horas que se permiten para cada servicio autorizado; o
2. después de una revaluación, las horas viejas y nuevas, así como cualquier aumento o reducción en cada servicio.

Las horas no se pueden reducir sin proveer notificación adecuada al consumidor.

Un consumidor debe inmediatamente notificar al proveedor si las horas autorizadas del consumidor han cambiado, especialmente si las horas han sido reducidas.

Una reducción en horas podría afectar la elegibilidad del proveedor para el seguro de salud.

Obteniendo una evaluación correcta

Es importante que usted proyecte sus capacidades y limitaciones en forma exacta cuando el trabajador social de IHSS llegue a su casa para la evaluación inicial o para una revaluación. Sea claro cuando describa sus necesidades.

No exagere su necesidad de ayuda. Por otro lado, no exagere su habilidad de proporcionar su propio cuidado. Esto le ayudará a prepararse para la visita del trabajador social. También le ayudará a vencer algún sentimiento avergonzante que usted pueda tener al compartir información personal.

Considere lo siguiente:

- El trabajador social de IHSS no sabe nada de sus necesidades particulares. Sea claro, específico y realista.
- Considere cuánto tiempo le toma completar una tarea y cuán a menudo cada tarea tiene que proveerse. Puede que quiera llevar control de las tareas realizadas durante un mes en preparación para la visita del trabajador social.
- Cada pregunta que le pregunte el trabajador social puede estar relacionada con las horas que se le autorizarán.
- Asegúrese que entiende las preguntas. Pueden afectar el número de horas que se le autoricen. Si es necesario, pida al trabajador social que repita la pregunta.
- No anticipe recibir horas por servicios que ya está recibiendo de alguna otra fuente, tal como lavandería o comidas que provea un familiar u otra agencia.
- Hay maneras en que puede estar empleado y todavía recibir los beneficios del IHSS. Si usted está actualmente trabajando o está considerando un trabajo, pregúntele al trabajador social sobre esta posibilidad.

Apelaciones

El consumidor puede apelar cualquier rechazo o reducción en horas y servicios, incluyendo un rechazo para permitir el número total de horas que el consumidor se siente que necesita. El consumidor también tiene derecho a apelar una determinación para Compartir Costos (SOC), una determinación solicitando que usted pague una porción del costo de su cuidado en el hogar, porque su ingreso está por encima del umbral del SSI. La mejor manera de proceder es siguiendo estos pasos:

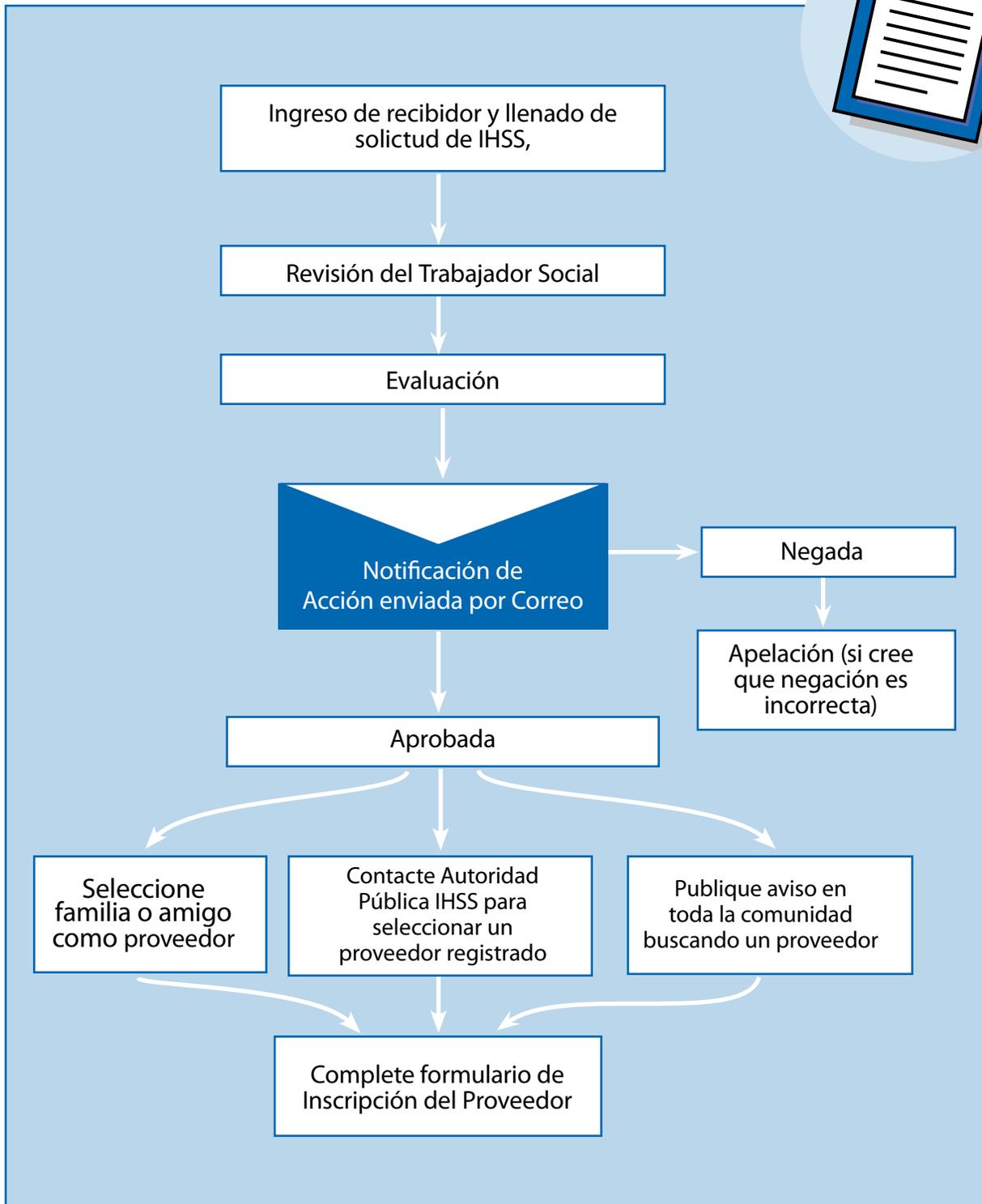
- 1) Comuníquese con su trabajador social de IHSS para hablarle sobre sus preocupaciones. Si esto no resuelve el asunto,
- 2) comuníquese con el supervisor de su trabajador social y converse la situación con él o ella. Si esto no resuelve el asunto,
- 3) solicite una Audiencia Justa . Esto se debe de hacer dentro de un plazo de 10 días a partir de la fecha de la Nota de Acción.

Para solicitar una Audiencia Justa referirse a las instrucciones que aparecen a continuación:

- Llene la parte de atrás del formulario de la Nota de Acción y envíelo a la dirección en la forma o
- llame a la línea de teléfono gratis: 1-800-952-5253 o TDD para las personas con discapacidades auditivas o del habla al: 1-800-952-8349
- Envíe una carta a:
California Department of Social Services
State Hearing Division
PO Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430

Si un consumidor solicita una Audiencia Justa antes de la fecha efectiva de la notificación para reducir o poner fin a sus horas de servicios, los beneficios continuarán al nivel previo hasta que se tome una decisión en la audiencia. Para obtener ayuda con las apelaciones, comuníquese con servicios legales, en los Centros de Vida Independiente (ILC), Protección y Abogacía, Inc. (PAI) para personas discapacitadas (1-800-776-5746) o cualquier otro grupo de abogacía para personas de edad avanzada y/o personas con discapacidades.

Resumen de los procesos IHSS



Tareas Cubiertas por IHSS

Las siguientes tareas están cubiertas por IHSS. Se pueden categorizar en cuatro grupos: 1) los servicios domésticos o del hogar, 2) los servicios de cuidado personal, 3) servicios que dirige o provee un profesional de cuidado de salud licenciado y 4) otros servicios incidentales. Los consumidores de IHSS sólo reciben horas por las tareas que ellos no pueden realizar por cuenta propia. Las horas por tarea varían dependiendo de las capacidades del consumidor. Los proveedores deben determinar qué tareas están cubiertas para el consumidor cuando primero comienzan a trabajar para ese consumidor.

Servicios domésticos

Trabajo de Casa. Barrer, pasar la aspiradora y limpiar pisos, mostradores de cocina y lavaderos; limpiar los baños; guardar comida y otros suministros; sacar la basura; desempolvar y recoger; cambiar la ropa de cama (por lo general una vez a la semana); limpiar el horno y la estufa, limpiar y descongelar el refrigerador, encerar los pisos (por lo general una vez al mes) y otros servicios domésticos tales como cambiar bombillos, limpiar sillas de ruedas o recargar las baterías de sillas de ruedas cuando sea necesario para permanecer en forma segura en el hogar.



Preparación de comidas. Planificar comidas; sacar comida del refrigerador o de la alacena; lavar y secar manos antes de la preparación de comida; lavar, pelar y cortar vegetales; abrir paquetes, latas y bolsas; medir y mezclar ingredientes;



levantar ollas y sartenes; cortar la grasa de la carne; recalentar comida; cocinar y operar la estufa de manera segura; poner la mesa, servir las comidas; moler la comida y cortar la comida en pedazos pequeños. Unos pocos consumidores de IHSS reciben una contribución para comida de restaurante en vez de tiempo para preparar las comidas en su hogar.



Limpieza después de la comida. Lavar, enjuagar, secar platos, ollas y sartenes, utensilios y enseres culinarios y guardarlos; cargar y descargar la máquina de lavar los platos; almacenar o guardar la comida y líquidos restantes; limpiar derrames y mesas, mostradores, estufas y lavaderos; y lavar y secar manos.

Lavandería. Lavar y secar la ropa, remendar, planchar, doblar y almacenar la ropa en los armarios, anaqueles o gavetas. Se provee tiempo adicional si las facilidades de lavandería se encuentran fuera de la casa.



Compras razonables de comida. Se limita a las tiendas más cercanas u otras instalaciones, consistente con el ingreso del consumidor y sus necesidades. No se autoriza tiempo adicional para que el consumidor acompañe al proveedor. La compra de alimento incluye tareas tales como hacer una lista de compras y el viaje hasta/y desde la tienda, hacer las compras, cargar, descargar y almacenar la comida.



Otras compras/diligencias. Otras compras/diligencias incluyen tareas tales como hacer una lista de compras, el viaje hasta/y desde la tienda, hacer las compras, cargar, descargar y almacenar los suministros comprados, realizar diligencias razonables tal como la entrega de un pago atrasado para evitar que se desconecten los servicios públicos o ir a recoger una prescripción. Esto no incluye viajes para pagar cuentas mensuales, ya que esas pueden ser enviadas por correo.

Limpieza profunda. Limpieza profunda de la casa, para eliminar desperdicios peligrosos o suciedad, sólo se autoriza cuando alguien recibe por primera vez los servicios de IHSS y las condiciones del hogar constituyen un riesgo a la salud del consumidor o podrían llevar al desalojo del consumidor. Este servicio tiene que ser autorizado anteriormente por un supervisor.



Servicios de cuidado personal

Baño, limpieza oral y arreglo. El baño incluye limpieza del cuerpo en una bañera o ducha; conseguir los accesorios necesarios y luego guardarlos; apagar o abrir las llaves y ajustar la temperatura del agua; ayudar a entrar y salir de la bañera o ducha; ayudar para llegar a todas las partes del cuerpo para lavar, enjuagar, secar y poner loción, talco o desodorante y lavar y secar las manos. La limpieza oral incluye el uso de la pasta dental, cepillar los dientes, enjuagar la boca, limpiar las dentaduras postizas, el uso de hilo dental y lavar y secar las manos. El arreglo incluye peinar; cortar el pelo cuando el consumidor no puede llegar a una barbería o a un salón de belleza; lavar; poner acondicionador y secar el pelo; afeitarse; cortar las uñas de las manos y de los pies cuando estos servicios no han sido determinados como servicios paramédicos para el consumidor; y lavar y secar las manos.



Baños rutinarios en cama. Limpiar el fregadero u otros materiales que se usan para los baños de esponja en la cama y luego guardarlos; obtener agua y otros utensilios; lavar, enjuagar y secar el cuerpo; aplicar loción, talco y desodorante; lavar y secar manos antes y después del baño.

Vestirse. Lavar y secar manos; poner o quitar corpiños, medias elásticas y refuerzos de metal; soltar o amarrar, abotonar o desabotonar, subir o bajar cierres, amarrar o desamarrar los artículos de vestir y ropa interior; cambiar la ropa sucia y proveer instrumentos al consumidor para ayudarle a vestirse en forma independiente.

Cuidado y asistencia con prótesis y asistencia con autoadministración de medicinas. Cuidado y asistencia con prótesis y otros dispositivos, incluyendo ayuda sacándose o poniéndose, manteniendo o limpiando dispositivos de prótesis y dispositivos para ver o escuchar, así como lavar y secar manos antes y después de realizar estas tareas. Ayuda con la autoadministración de medicamentos consistiendo en recordar al consumidor que tome los medicamentos recetados o los medicamentos comprados sin receta a las horas apropiadas, establecer Medisets o preparar jeringas.

Cuidado de intestinos y vejiga. Esto se limita al uso de toallas sanitarias externas; ubicación para cambio de toallas sanitarias; y usar o desechar paños protectores; manejar la ropa; limpiar y secar; lavar y secar las manos antes y después de llevar a cabo estas tareas.

Cuidado de menstruación rutinario. Esto se limita al uso de toallas sanitarias externas; ubicación para cambio de toallas sanitarias; y usar o desechar paños protectores; manejar la ropa; limpiar y secar; lavar y secar las manos antes y después de realizar estas tareas.

Tallar la piel, cambiar de posición, variedad de movimiento, etc. Tallar la piel para promover la circulación; girar en la cama y otros tipos de cambio de posiciones y ejercicios de rango de movimiento.

Ambulación. Ayudar al consumidor a caminar o moverse de un lugar a otro dentro del hogar, incluyendo ir y venir del baño; subir o bajar escaleras; mover y recoger dispositivos de asistencia, tales como bastones, andadores o sillas de rueda, etc.; y lavar y secar las manos antes y después de realizar estas



tareas. La ambulación también incluye ayuda para ir y venir de la puerta principal al auto, incluyendo entrar y salir del auto para acompañar al consumidor por razones médicas y/o viajes para recursos alternos.

Transferencia. La transferencia incluye ayudar a pararse, sentarse o ponerse en posición erecta o a otra posición y/o de un aparato o mueble a otro. Esto incluye el traslado de una cama a una silla, sofá, silla de ruedas, andador o dispositivo de ayuda que generalmente ocurre dentro de una misma habitación.



Alimentación. Consumo de alimentos y la seguridad de debida cantidad de fluidos tomados, consistiendo en la alimentación o ayuda relacionada con consumidores que no pueden alimentarse ellos mismos o que requieren de otra ayuda con dispositivos especiales para poderse alimentarse o tomar líquidos adecuados.



Alimentación incluye ayuda para alcanzar, tomar y agarrar útiles y tazas; y lavar y secar manos antes y después de la alimentación.

Respiración. Esto se limita a servicios no médicos, tales como ayuda con autoadministración de oxígeno, ayuda con la preparación de una máquina de CPSP y limpieza de máquinas IPPB y CPAP.

Servicios dirigidos o proporcionados por un profesional licenciado de asistencia médica.

Supervisión protectora. Observar el comportamiento del consumidor a fin de tomar medidas de resguardo en contra de cualquier lesión, peligro o accidente. Este servicio se rige por reglas muy estrictas. Consulte con el trabajador social de IHSS para obtener más información.

Servicios paramédicos. Los servicios paramédicos son actividades que el consumidor normalmente proveería para sí mismo, pero no puede hacerlo debido a limitaciones físicas. Se proveen cuando son ordenadas por un profesional de cuidado de salud licenciado y se proveen bajo la dirección del profesional de cuidado de salud licenciado. A fin de proveer servicios paramédicos, el condado tiene que contar con una declaración firmada de consentimiento informado, diciendo que el individuo ha sido informado de los riesgos potenciales que pueden resultar de recibir estos servicios.

Otros servicios

Acompañamiento a citas médicas. Esto se autoriza cuando el consumidor necesita ayuda para ir y regresar de una cita con su médico, dentista o la oficina de cualquier otro profesional de salud. (No se autoriza tiempo para esperar durante la visita). Los proveedores no tienen que proveer transporte. Si lo proporciona, cualquier reembolso de gasolina y otros gastos de viaje tienen que ser negociados entre el consumidor y el proveedor.

Servicios de enseñanza y demostración. Se autoriza cuando el consumidor necesita ayuda para ir o venir de recursos alternos en que el beneficiario de IHSS recibe los servicios en lugar de IHSS. Esto podría significar un Programa de Alivio de Cuidado Diurno para Adultos. (No se autoriza tiempo para esperar durante la visita). Los proveedores no tienen que proveer transporte. Si lo proveen, cualquier reembolso por gasolina y otros gastos de viaje tiene que ser negociado entre el consumidor y el proveedor.

Servicios de enseñanza y demostración. Ciertos servicios de enseñanza y demostración permiten al consumidor realizar por cuenta propia servicios domésticos o del hogar, servicios de cuidado personal u otros servicios, tales como viaje de ida y vuelta a citas médicas y/o recursos alternos.

Reducción de peligros en el patio. Remover grama, hierbas, basura, hielo, nieve y otros artículos peligrosos.

Servicios No-Autorizados

Los siguientes servicios no están cubiertos por el IHSS. Los consumidores no deben pedir a sus proveedores que lleven a cabo estos servicios. El estado no paga por el tiempo que se invierte en rendir estos servicios y el proveedor no está protegido bajo el seguro de Compensación para Trabajadores por cualquier lesión que pueda resultar al proveerlos.

IHSS **no paga** por los siguientes servicios:

- jardinería en general o limpieza de patio
- alimentar, limpiar o hacer ejercitar a una mascota doméstica
- mover o levantar muebles pesados, cajas, etc.
- lavar ventanas
- transportar a alguien que no sea el beneficiario
- pagar cuentas



La Autoridad Pública IHSS

Qué hace la Autoridad Pública

Casi todos los condados en California cuentan con una Autoridad Pública IHSS que negocia con las uniones de proveedores locales de cuidado en el hogar para determinar sueldos, beneficios y condiciones de trabajo para los proveedores IHSS. Estos beneficios se resumen en el talón de pago del proveedor. Dependiendo del condado, éstos podrían incluir una deducción para seguro médico además de cuotas del sindicato.

- Llevan un Registro de proveedores de cuidado en el hogar que los consumidores pueden usar para encontrar un proveedor adecuado.
- Investigan las calificaciones y antecedentes de individuos que desean ser incluidos en el Registro.
- Ofrecen acceso a capacitación para proveedores en destrezas de cuidado de salud y para consumidores en comunicación con sus proveedores.
- Ayudan a los proveedores en el Registro y a sus clientes a resolver dificultades en sus relaciones.
- Proveen personal de ayuda al Comité Asesor de IHSS en cada condado, que trabaja para mejorar la Autoridad Pública y el programa IHSS.

Si usted desea más información sobre clases de capacitación, llame a la Autoridad Pública en su condado y pida que le envíen una lista de las clases, la localización y las fechas. Los números de teléfonos de las Autoridades Públicas aparecen en orden alfabético, por condado, al final de este capítulo.

Cómo funciona el Registro

En muchos condados, el Registro de la Autoridad Pública de IHSS mantiene una lista de referencias computarizada de proveedores de cuidado en el hogar para consumidores de IHSS que quieran contratar a alguien para proveerles el cuidado personal o ayuda en el hogar que necesitan.

Proveedores potenciales van a una reunión de orientación y/o completan el proceso de la aplicación que incluye proveer referencias y dar permiso al Registro para confirmar referencias y/o historia laboral y, en algunos condados, realizar una investigación de antecedentes criminales. Si el proveedor califica para ser inscrito en el Registro, no se le cobra nada por incluirlo en la lista del Registro o los servicios de referencia para los consumidores de IHSS.

El personal de Registro entrevista a los proveedores potenciales y revisa sus antecedentes y referencias. Esta información se integra a un programa computarizado que conecta proveedores con consumidores de IHSS. El programa busca a través de la información sobre los proveedores y los consumidores para determinar pares posibles. Por lo general, el Registro luego envía por correo al consumidor los nombres y números de contacto de varios proveedores que cumplen con las necesidades de servicio específicas de cada consumidor, así como sus preferencias. Las referencias se basan en la locación geográfica, idioma, necesidades de servicio y habilidades del proveedor.

Los consumidores de IHSS llaman, entrevistan y contratan al proveedor de su preferencia. El Registro no contrata ni recomienda a proveedores, sólo sirve como un servicio de referencia.

El Registro puede referir proveedores que no necesariamente son el tipo de proveedores que usted le indicó al Registro que necesitaba. Esto puede ocurrir si usted no le dice al personaje de Registro todo lo que necesita y sus condiciones médicas. Es una buena idea incluir en el proceso de las entrevistas a todos los proveedores potenciales que tienen la capacidad de servirle. Si después de hablar con el proveedor, usted no está interesado en contratarlo para el trabajo, puede cordialmente dejárselo saber. Conteste todas las llamadas de los proveedores, incluso si no está interesado en contratarlos, ya que ésta es la manera profesional y considerada de obrar.

Es una violación de la ley que el consumidor se rechace a contratar un proveedor debido a la edad del proveedor, su raza, su religión, su orientación sexual, su origen nacional, su grupo étnico, su afiliación política, su identidad sexual, estado civil o discapacidad.

Es también en contra de la ley que el proveedor se niegue a aceptar un trabajo basado en esos mismos factores. La única excepción son los consumidores que necesitan cuidado personal, tal como baños, vestirse, ayuda en el lavatorio, cuidado de la vejiga o su menstruación. En esta situación, un consumidor puede solicitar una lista de trabajadores del mismo sexo.

Cómo se incluye a los proveedores en el Registro

Las personas, incluyendo miembros de la familia y amigos de un consumidor, pueden comunicarse con la Autoridad Pública local y seguir las instrucciones sobre cómo pueden ser incluidos en el Registro. En muchos condados, al proveedor se le pedirá que atienda sesiones de orientación y que complete una aplicación. La Autoridad Pública también puede realizar una revisión de los antecedentes criminales de la persona. Las personas que han sido condenadas por un fraude en un programa de bienestar o por abuso de adultos o de un niño, no son elegibles para convertirse en proveedores de IHSS. Dependiendo de la Autoridad Pública local en un condado en particular, otras condenas criminales podrían evitar que alguien pueda ser incluido en el Registro.

Para ser incluido en el Registro, el proveedor con toda probabilidad necesitará:

- Una tarjeta del Seguro Social o cualquier otra prueba de derechos para trabajar en los Estados Unidos.
- Prueba de ciudadanía o de inmigración legal.
- Una licencia de conducir válida o cualquier otra identificación emitida por el gobierno que contenga una foto.
- Tres referencias (una referencia personal de alguien que no sea un familiar y dos de empleadores anteriores).
- Documentación o certificados de cualquier tipo de capacitación que hayan recibido.
- Una aplicación de solicitud completada.
- Dar a la Autoridad Pública permiso para realizar una investigación de sus antecedentes criminales para determinar si ha sido alguna vez condenado de delitos que le prohibirían tener empleo como proveedor del Registro.
- Completar una entrevista con el personaje de Registro y/o atender a una orientación para nuevos proveedores

Si el proveedor está dispuesto a transportar al consumidor de IHSS a sus citas médicas, tiene que proveer evidencia de seguro del auto, que esté al día, que incluya responsabilidad hacia otros y una copia de sus antecedentes del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) y una licencia de conducir válida.

Cómo se mantienen los proveedores en el Registro

Si usted ha contratado a un proveedor del Registro, llame al Registro para informarles a quién ha contratado. Ellos pondrán el nombre de esa persona en una lista de “inactivos”, a menos que su proveedor también quiera trabajar para otros clientes. En ese caso, el proveedor necesita llamar al personal del Registro todos los meses para confirmar que quiere permanecer en la lista de activos en el Registro y ser referido a clientes adicionales. Esto puede hacerse dejando un mensaje con su nombre, número de teléfono y cualquier cambio de las horas en que está disponible para trabajar.

Eliminación de un proveedor de Registro

Póliza general

La Autoridad Pública se reserva el derecho a eliminar a un proveedor del Registro. La Autoridad Pública puede determinar reglas y regulaciones razonables respecto a la designación de proveedores en el Registro, así como su removimiento del Registro. Las quejas respecto a un proveedor pueden presentarse personalmente o por escrito al personaje de la Autoridad Pública. El personaje de la Autoridad Pública documentará todas las quejas.

Delitos menores

La Autoridad Pública eliminará a un proveedor del Registro después de dos quejas por delitos menores que informen una o más fuentes dentro de un período de 90 días y que el personaje de la Autoridad Pública considere válidas. Los delitos menores incluyen, pero no están limitados a:

- No aparecer a las entrevistas programadas sin notificar.
- Llegar tarde al trabajo sin causa razonable.

- Falta de respeto, rudeza o comportamiento inapropiado hacia el consumidor, los familiares del consumidor o sus representantes o el personaje de la Autoridad Pública.
- Negarse a realizar tareas autorizadas acordadas a cuando fueron contratadas.
- No realizar las tareas autorizadas y solicitadas durante las horas de trabajo.
- Desempeño inadecuado en el trabajo.
- No contestar las llamadas telefónicas del consumidor y no contestar las llamadas telefónicas del Registro.
- No mantener al día los archivos del Registro.
- Dejar un trabajo del Registro (sin una buena razón), sin haber dado notificación con, por lo menos, dos semanas de anticipación.

Delitos mayores

La Autoridad Pública eliminará a un proveedor del Registro después de una queja por un delito mayor que el personaje de la Autoridad Pública considere que es válida. Los delitos mayores incluyen, pero no están limitados a:

- Robo
- Abuso o negligencia sexual/física
- Dishonestidad o representación indebida en lo referente a las responsabilidades en el trabajo
- Falsificación intencional de las hojas de tiempo
- Revelar información confidencial sin autorización
- Estar intoxicado o bajo la influencia o posesión de cualquier sustancia ilegal, mientras se encuentra trabajando
- Pedir al consumidor que le pague sobre el sueldo autorizado por IHSS
- Posesión de armas de fuego o cualquier otra arma peligrosa mientras se encuentra trabajando
- Condena por un delito que muestra que la persona no es la adecuada para el trabajo
- Conscientemente poner en peligro al consumidor

Cómo presentar una queja

Los consumidores pueden presentar quejas en contra de sus proveedores llamando al Registro. Las quejas tienen que ser específicas y lo más detalladas posible. Ayuda el incluir fechas de cuándo ocurrió la ofensa. Los consumidores deben tratar de distinguir un comportamiento irrespetuoso y amenazador, de pequeñas irritaciones en los hábitos personales y de trabajo del proveedor. Los consumidores deben considerar la seriedad de la ofensa, en comparación con el esfuerzo que se requiere para reemplazar al proveedor. Sin embargo, no deben nunca aceptar comportamiento irrespetuoso, deshonesto o amenazador por parte de un proveedor.

Lista de Contactos de la Autoridad Pública IHSS

Alameda

Public Authority for IHSS in Alameda County
6955 Foothill Blvd., 3rd Floor, Suite 300
Oakland, CA 94605
(510) 577-5621

Alpine

Health & Human Services, Alpine County
75A Diamond Valley Rd.
Markleeville, CA 96120
(530) 694-2235

Amador

Amador County IHSS Public Authority
255 New York Ranch Road, Suite B
Jackson, CA 95642
(209) 223-6781

Butte

Butte County IHSS Public Authority
202 Mira Loma Drive
Oroville, CA 95965
(888) 337-4477

Calaveras

Calaveras County IHSS Public Authority
509 E Saint Charles St.
San Andreas, CA 95249
(209) 754-6544

Colusa

Colusa County IHSS Public Authority
251 E. Webster St.
Colusa, CA 95932
(530) 458-0379

Contra Costa

Contra Costa County Public Authority
1330 Arnold Dr., #143
Martinez, CA 94553
(925) 957-7522

Del Norte

Del Norte County IHSS Public Authority
880 Northcrest Dr.
Crescent City, CA 95531
(707) 464-3191

El Dorado

El Dorado County Public Authority
694 Pleasant Valley Road, Suite 9
Diamond Springs, CA 95619
(530) 295-2748

Fresno

Fresno County Public Authority
2025 E Dakota
Fresno, CA 93726
(559) 453-6450

Glenn

Glenn County IHSS Public Authority
PO Box 1201
Orland, CA 95963
(530) 865-6150

Humboldt

Humboldt County Public Authority
808 E. Street
Eureka, CA 95501
(707) 476-2115

Imperial

IHSS Public Authority of Imperial County
2999 S. 4th Street
El Centro, CA 92243
(760) 336-3945

Inyo

Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Kern

Kern County IHSS Public Authority
5357 Truxtun Ave.
Bakersfield, CA 93309
(661) 868-1000

Kings

Kings County Public Authority
1400 W. Lacey Blvd.
Hanford, CA 93230
(559) 582-3211 x3610

Lake

Lake County Public Authority
926 South Forbes
Lakeport, CA 95453
(707) 262-0235

Lassen

Lassen County IHSS Public Authority
PO Box 1359
Susanville, CA 96130
(530) 251-8158

Los Angeles County

Personal Assistance Services Council of
Los Angeles County (PASC)
4730 Woodman Ave., Suite 405
Sherman Oaks, CA 91423
(818) 206-7000

Madera

Madera County IHSS Public Authority
PO Box 6009
Madera, CA 93639
(559) 675-2442

Marin

Public Authority of Marin
10 N. San Pedro Rd., Suite 1016
San Rafael, CA 94903
(415) 499-1024

Mariposa

Mariposa County IHSS Public Authority
5200 Hwy. 49 North
Mariposa, CA 95338
(209) 966-3609

Mendocino

Mendocino County Public Authority
PO Box 839
747 South State Street
Ukiah, CA 95482
(707) 463-7886

Merced

Merced County IHSS Public Authority
2777 North Hwy 59
Merced, CA 95340
(209) 383-9504

Modoc

Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Mono

Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Monterey

Monterey County IHSS Public Authority
1000 South Main Street Suite 211C
Salinas, CA 93901
(831) 755-4466

Napa

Napa County Public Authority
900 Coombs Street, Suite 257
Napa, CA 94559
(707) 259-8366

Nevada

Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Orange

Orange County IHSS Public Authority
1200 N. Main, Suite 700
Santa Ana, CA 92701
(714) 480-6446

Placer

Placer County IHSS Public Authority
11533 C Avenue
Auburn, CA 95603
(530) 886-3680

Plumas

Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Riverside

County of Riverside IHSS Public Authority
12125 Day Street, Suite S-101
Moreno Valley, CA 92557
(888) 470-4477

Sacramento

Sacramento County IHSS Public Authority
3700 Branch Center Road, Suite A
Sacramento, CA 95827
(916) 874-2888

San Benito

San Benito County IHSS Public Authority
1111 San Felipe Rd., Suite 207
Hollister, CA 95023
(831) 634-0784

San Bernardino

San Bernardino IHSS Public Authority
600 N. Arrowhead Ave., Suite 100
San Bernardino, CA 92415
(909) 386-5014

San Diego

San Diego County Public Authority
780 Bay Blvd., Suite 200
Chula Vista, CA 91910
(619) 476-6295

San Francisco

San Francisco County IHSS Public
Authority
832 Folsom St., 9th Floor
San Francisco, CA 94107
(415) 243-4477

San Joaquin

San Joaquin IHSS Public Authority
25 E. Harding Way
Stockton, CA 95204
(209) 468-1746

San Luis Obispo

IHSS Public Authority for San Luis Obispo
County
PO Box 3236
San Luis Obispo, CA 934023236
(805) 788-2501

San Mateo

San Mateo Public Authority for IHSS
225 37th Ave.
San Mateo, CA 94403
(650) 573-3901

Santa Barbara

In-Home Care Network, Santa Barbara
County IHSS Public Authority
1410 S. Broadway, Suite L
Santa Maria, CA 93454
(805) 614-1256

Santa Clara

Santa Clara County IHSS Public Authority
2115 The Alameda
San Jose, CA 95126
(408) 350-3206

Santa Cruz

IHSS Public Authority of Santa Cruz
County
1400 Emeline Ave., 3rd Floor
Santa Cruz, CA 95062
(831) 454-4036

Shasta

Shasta County IHSS Public Authority
1506 Market Street
Redding, CA 96001
(530) 229-8330

Sierra

Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Siskiyou

Siskiyou County IHSS Public Authority
818 S. Main Street
Yreka, CA 96097
(530) 841-2738

Solano

Solano County Public Authority
470 Chadbourne Road, Suite 100
Fairfield, CA 94534
(707) 438-1773

Sonoma

Sonoma County IHSS Public Authority
2280 Northpoint Parkway
PO Box 1949
Santa Rosa, CA 95402
(707) 565-5700

Stanislaus

Stanislaus County Public Authority
305 Downey Ave
Modesto, CA 95354
(209) 558-4787

Sutter

Sutter County IHSS Public Authority
543 Garden Hwy, Suite C
Yuba City, CA 95991
(530) 822-7618

Tehama

Tehama County IHSS Public Authority
PO Box 368
Red Bluff, CA 96080
(530) 527-0276

Trinity

Trinity County IHSS Public Authority
PO Box 1470
Weaverville, CA 96093
N/A

Tuolumne

Tuolumne County IHSS Public Authority
20075 Cedar Road
N Sonora, Ca 95370
N/A

Ventura

Ventura County Public Authority
4245 Market St.
Ventura, CA 93003
(805) 652-7674

Yolo

Yolo County Public Authority
25 N. Cottonwood Street
Woodland, CA 95695
(530) 661-2676 or (800) 630-2224

Yuba

Yuba County IHSS Public Authority
6000 Lindhurst Ave., Suite 700-C
Marysville, CA 95901
(530) 749-6298



Papel del Consumidor como Empleador

Responsabilidad del Consumidor por Empleo y Despido

El consumidor de IHSS es el empleador principal de su proveedor de cuidado en el hogar. En la mayoría de los casos, el consumidor tiene que hacer todo excepto negociar el sueldo y beneficios y escribir los cheques. La Autoridad Pública negocia con el sindicato local del proveedor de cuidado en el hogar para establecer sueldos, beneficios y condiciones de trabajo. Usando fondos federales, estatales y del condado, el estado emite los cheques. Unos pocos consumidores con ingresos por encima del máximo de SSI tienen que pagar una parte del costo de su cuidado a través de IHSS. Todas las otras responsabilidades de empleador las realiza directamente el consumidor de IHSS. Estas responsabilidades incluyen el contratar, capacitar, supervisar y si es necesario, despedir al proveedor.

El papel del empleador puede resultar un poco familiar para algunos consumidores de IHSS. El contratar o supervisar a otros podría ser una experiencia nueva. Definir y designar prioridades en las tareas para que otra persona las haga (y capacitarlos para hacerlas) requiere de energía y buenas destrezas de comunicación. El proveer y formular sugerencias para mejorar la manera en que se realizan las tareas requiere compasión, valor y paciencia. El contratar y despedir requiere de buen juicio, además de todo lo ya indicado. Las buenas noticias es que todas estas cualidades mejoran con la práctica y la disposición de aprender.

Además, se provee ayuda a través de la Autoridad Pública, los Centros de Vida Independiente, su trabajador social de IHSS y, a veces, agencias de administración de caso en su comunidad. La Autoridad Pública mantiene un Registro de proveedores que puede simplificar el proceso de contratar, eliminando los pasos de anunciar en busca de un proveedor.

Muchas Autoridades Públicas también ofrecen a sus consumidores clases de destrezas para empleadores. Llame a su Autoridad Pública de IHSS para averiguar cómo pueden ayudarle con sus responsabilidades como empleador. Los miembros de la familia y amigos son otros recursos. Considere incluirlos en las entrevistas de sus proveedores potenciales para obtener otra opinión sobre la mejor selección de acuerdo con sus necesidades.

Cómo encontrar a un proveedor de cuidado en el hogar

Lo más importante (y tal vez también lo más difícil) es encontrar a un buen proveedor de cuidado del hogar. Con la persona correcta, la capacitación y supervisión son más fáciles y se asemejan más a crear una relación que supervisar a un empleado. Vale la pena hacer un esfuerzo en el proceso de búsqueda y tomar el tiempo necesario para hacer una buena decisión.

Como consumidor de IHSS, usted está en libertad de contratar a cualquiera que considere que puede cumplir con sus necesidades. La persona puede ser un amigo o miembro de la familia o alguien que usted encuentre a través del Registro de proveedores, anunciándose o por referencia de otros. He aquí algunas de las formas más comunes en que los consumidores encuentran a un proveedor de cuidado en el hogar:

- **REFERENCIAS DE OTROS:** dígame a toda la gente que usted conoce (amigos, familiares, vecinos, etc.), que usted está buscando un proveedor de cuidado en el hogar. Los familiares y amigos son la fuente más común de proveedores de cuidado en el hogar. Pasar la voz es una de las mejores formas de anunciarse.
- **EL REGISTRO DE LA AUTORIDAD PÚBLICA DE IHSS:** llame al Registro en su área. Ellos pueden proveerle una lista de proveedores de cuidado en el hogar que cumplen con sus necesidades y preferencias. Los servicios de la Autoridad Pública son gratis. Para una lista actual de las Autoridades Públicas y sus números de teléfonos, vea al final de este manual.
- **ANUNCIOS:** ponga anuncios o tarjetas en los tableros de anuncios locales. Usted puede encontrar esos tableros en las iglesias, supermercados, centros para personas de edad avanzada, escuelas y bibliotecas.
- **UNIVERSIDADES LOCALES:** llame y pregunte por algún programa del campus que ayude a estudiantes a encontrar empleo. Pídales que listen su anuncio de búsqueda de un trabajador dondequiera que anuncien oportunidades de empleo para los estudiantes.

Papel de Consumidor como Empleador

- **LOS PERIÓDICOS LOCALES:** ponga un anuncio en su periódico local. Por lo general se cobra por ese servicio, a pesar de que en algunas comunidades existen lo que llaman en inglés “Penny Ads” o “Magic Ads” que pueden ser muy baratos.
- **SINDICATO:** comuníquese con el sindicato de proveedores de cuidado en el hogar para ver si cuentan con un servicio de referencia de empleos o con algún Registro.
- **DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE EMPLEO (EDD):** ponga un anuncio en la oficina local del Departamento de Desarrollo de Empleo.

Si usted usa anuncios, asegúrese de que es fácil comunicarse por teléfono, a través de un localizador electrónico (pager), teléfono celular o máquina contestadora. Use un mensaje corto y simple en su correo de voz, dando su apellido y número de teléfono. Pida a las personas que llamen que dejen un mensaje y que usted les devolverá la llamada lo antes posible.

Proceso de empleo

El primer paso es hacer que todos sepan que usted está buscando a un proveedor. El encontrar y contratar a la persona correcta es más complicado. Existen cinco etapas en el proceso de empleo:

1. Seleccione a los solicitantes a través de una entrevista telefónica.
2. Reúnase en entrevista personal con los mejores candidatos.
3. Verifique sus referencias.
4. Seleccione a un nuevo proveedor y comuníquese su decisión a los otros entrevistados.
5. Comuníquese su decisión a su trabajador social para comenzar el proceso de inscripción del proveedor y, si usted ha contratado a alguien del Registro de la Autoridad Pública, también hágales saber.

Preparándose para las entrevistas

Antes de conversar con los candidatos potenciales, ayuda mucho escribir una breve descripción del trabajo y las preguntas que desea hacer a los candidatos para el empleo. Usted puede usar la Nota de Acción que recibió de IHSS para resumir lo que quiere que el proveedor haga y cuántas horas al mes necesitará tal trabajo.

Papel de Consumidor como Empleador

La Notificación de Acción describe las tareas que han sido autorizadas para su cuidado y el número de horas por mes que IHSS pagará a alguien para proveer esos servicios. Recuerde que los proveedores de IHSS sólo pueden ayudarle con las tareas autorizadas por el trabajador social de IHSS. Si usted tiene alguna pregunta sobre las tareas que han sido autorizadas, llame a su trabajador social antes de contratar a alguien.

Otro aspecto importante de la descripción del trabajo son los días y veces en que usted quiere que el proveedor vaya a su hogar. Esto usted lo tiene que decidir. Si puede ser flexible sobre cuándo tiene que ir el proveedor, es posible que cuente con más opciones en seleccionar a un buen proveedor. Por último, planifique decir al candidato en términos generales dónde vive e indique cualquier requisito especial que usted quiere en la persona que contrate. Por ejemplo, indique si desea una persona no fumadora, alguien que tenga su propio auto y que esté dispuesto a llevarlo a sus citas médicas o alguien que pueda levantar cierto número de libras.

Luego, escriba las preguntas que quiere hacer a los candidatos por teléfono y otras preguntas que quiera hacer a quienes entrevistaste en persona.

Preguntas para la entrevista por teléfono

He aquí algunas preguntas que usted podría considerar formular durante la entrevista telefónica:

- ¿Podría decirme algo sobre usted?
- ¿Está disponible para trabajar los días y las horas que yo necesito?
- ¿Tendría algún problema para realizar las tareas que necesito?
- ¿Tiene experiencia haciendo este tipo de tareas?
- ¿Ha tenido algún tipo de capacitación en el cuidado personal y en el hogar? Si es así, por favor describa el tipo de capacitación que ha recibido y qué ha cubierto esa capacitación
- ¿En qué otros lugares ha trabajado?
- ¿Cuenta con un medio confiable de transporte para venir a trabajar?
- ¿Usted fuma?
- ¿Usted consume alcohol o drogas?
- ¿Podría proveerme de referencias personales y de trabajo que yo pueda revisar? Necesito los nombres y números de teléfonos y, si se trata de una referencia de trabajo, las fechas en que estuvo empleado y el tipo de trabajo que llevó a cabo.

Papel de Consumidor como Empleador

Si usted no queda satisfecho con la disponibilidad de la persona, su experiencia o su capacidad de realizar las tareas necesarias o para llegar a su casa en forma confiable, agradézcale su tiempo y deséele suerte encontrando otro empleo.

Si las respuestas del candidato son en general positivas, pero usted tiene dudas, dígame que quisiera revisar sus referencias y volverle a hablar en unos días. Luego, trate de definir y expresar sus dudas cuando hable con las personas de referencias del candidato.

Si, por otro lado, la persona cuenta con la experiencia necesaria, cumple con sus requisitos especiales y se comunica bien con usted a través del teléfono, programe una entrevista personal con él o ella. Esta entrevista puede llevarse a cabo en su hogar o en un lugar público cercano. Sea claro respecto a la fecha, hora y localización de la entrevista (puede ser útil indicar intersecciones de calles) y asegúrese que el candidato tiene su nombre y número de teléfono. Considere pedir a un amigo o miembro de la familia que le acompañe para comparar su evaluación del candidato. Pida al candidato que lleve las siguientes cosas a la entrevista:

- Una licencia válida de conducir en California o una identificación con foto.
- Su tarjeta de Seguro Social o tarjeta verde indicando que tiene permiso para trabajar dentro de los Estados Unidos.
- Los nombres y números de teléfonos de por lo menos tres referencias. Éstos deben de incluir empleadores anteriores o instructores que estén familiarizados con sus destrezas de cuidado en el hogar.
- La prueba de una póliza de seguro para el auto, si el proveedor va a llevarlo en su propio auto como parte del trabajo.
- Una copia de sus antecedentes como conductor del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) si el proveedor manejará para llevarlo a citas médicas, ya sea en el auto del proveedor o el suyo. Estas copias están disponibles del Departamento de Vehículos Motorizados local, por un monto de \$5.
- Certificados de capacitación que sean relevantes, si tiene alguno.
- Resultados de pruebas de tuberculosis, indicando que no tiene la enfermedad.

Si los candidatos tienen un curriculum, sería útil que traigan una copia a la entrevista. Es también una buena idea entrevistar por lo menos dos o tres candidatos. El proceso de comparación de sus puntos fuertes ayuda a decidir qué destrezas son las más importantes para usted. Otra buena razón para entrevistar a varios candidatos es que resulta agradable contar con un proveedor de respaldo para los momentos en que su proveedor regular se encuentre enfermo o tenga otros compromisos que no pueda obviar. El proveedor de respaldo también puede servirle como un segundo proveedor si la persona que usted contrata se muda o se va a otro trabajo.

Los consumidores con una gran cantidad de horas autorizadas deben considerar contratar varios proveedores. El contar con varios proveedores le proporciona a usted un sistema de respaldo y hace que el trabajo sea más fácil cuando tiene que reemplazar a cualquiera de ellos. El contar con varios proveedores también le impone responsabilidad al consumidor de coordinar sus horarios de manera que, entre todos, no se excedan del número total de horas autorizadas. Si lo hacen, la persona cuya hoja de tiempo se procesa en segundo lugar, no recibirá pago por las horas que ha trabajado. El consumidor tiene que asegurarse que cada proveedor trabaja sólo el número de horas que le han sido asignadas.

Preguntas para la entrevista en persona

En la entrevista personal, es buena idea revisar las tareas y el trabajo programado que ya le ha descrito por teléfono. Asegúrese de que el candidato se siente cómodo con las tareas que han sido autorizadas y que usted puede llegar a un acuerdo respecto al horario de trabajo. Puede usar la Muestra del Acuerdo de Trabajo que aparece al final del próximo capítulo como guía para su conversación. Esto le dará la oportunidad de conversar respecto de si usted compartirá los costos de su cuidado pagando directamente al proveedor y si el proveedor tendrá que manejar para llevarlo a citas en su auto, quien pagará por los gastos de gasolina. Los temas a cubrir durante la entrevista incluyen:

1. **IDENTIFICACIÓN:** pídale ver su identificación. Una licencia de conducir válida de California o alguna tarjeta de identificación que tenga una foto y una tarjeta del Seguro Social.
2. **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** revise el acuerdo de trabajo o descripción del trabajo. Haga mención de cualquier requisito especial.

3. **LIMITACIONES DE TAREAS:** pregunte si hay algunas de esas tareas que la persona no esté dispuesta a realizar.
4. **REFERENCIAS:** pida referencias, tanto personales como de trabajo. Asegúrese de obtener los nombres y teléfonos actualizados de manera que pueda llamar más tarde a esas referencias.
5. **EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:** pida información sobre su educación, capacitación y experiencia en servicios de cuidado en el hogar.
6. **LICENCIA DE CONDUCIR:** si usted necesita un proveedor de cuidado en el hogar que conduzca, asegúrese que el proveedor le muestre una licencia válida para conducir y pídale prueba de una póliza de seguro de autos, si va a usar su propio auto. Deje en claro con el proveedor si usted pagará por la gasolina y a qué tasa.
7. **PERÍODO DE PRUEBA:** dígame al proveedor de cuidado en el hogar que durante las primeras semanas usted le estará mostrando cómo hay que hacer las cosas y observando si aprende las tareas debidamente.
8. **RAZONES PARA DESPEDIR:** explique qué acciones podrían llevar a que usted despida al proveedor. Las razones podrían incluir el uso de sus pertenencias sin su permiso, que llegue tarde en forma repetitiva o que no pueda cumplir sus necesidades. Puede encontrar una lista completa de las razones para despedir a alguien en el Capítulo 3 de este manual, en la sección de delitos menores y mayores que justifican la eliminación del Registro.

Verificación de referencias

El revisar las referencias es esencial. Le proveerán información valiosa sobre el solicitante. Cuando llame a sus referencias, formule preguntas tales como las siguientes:

1. ¿Ha trabajado (nombre del solicitante) con usted durante (fechas de empleo)?
2. ¿Qué tipo de trabajo hizo para usted?
3. ¿Por qué dejó de trabajar con usted (nombre del solicitante)?
4. ¿Volvería a contratar a esa persona?
5. ¿Cuáles son sus mejores cualidades?
6. ¿Que podría hacerse para mejorar su desempeño en el trabajo?

La Oficina de Nómina de IHSS le enviará por correo a su nuevo empleado un acuerdo de registro del proveedor para que lo llene y lo mande inmediatamente por correo a la dirección que aparece en el formulario. A veces, los trabajadores sociales dan copias de ese formulario a los consumidores. Si usted cuenta con copias adicionales del acuerdo de registro, puede entregárselo a su nuevo proveedor y ahorrar algo de tiempo en el proceso de registro. Los proveedores no pueden recibir pago hasta tanto la Oficina de Nómina recibe y procesa el formulario de matriculación.

Cómo decidir cuándo despedir a un proveedor

La decisión de reemplazar a un proveedor debe considerarse cuidadosamente. Es difícil y por lo general desagradable decir a alguien que usted ya no requiere de sus servicios. Es también arduo trabajo encontrar a un nuevo proveedor. Por lo tanto existen razones para invertir un poco de energía, haciendo una lista de los defectos del proveedor, evaluarlos en orden de importancia y luego respetuosamente discutir con su proveedor las mejoras más importantes que usted quisiera ver en el desempeño de su trabajo. Usted puede solicitar la ayuda de su trabajador social o alguna otra persona de la Autoridad Pública para comunicar sus preocupaciones al proveedor. Si su proveedor está dispuesto a trabajar en sus destrezas y dispuesto a tratar de cumplir con sus expectativas, podría ahorrarle mucho tiempo, a la larga, darle otra oportunidad.

Por otro lado, si su proveedor no está siendo respetuoso o lo está tratando de manera abusiva o amenazante, usted debe terminar su empleo rápidamente y solicitar ayuda, si la necesita, para hacerlo. Puede referirse a la lista de delitos menores y mayores que aparece en el Capítulo 3 de este manual para ayudarlo a reconocer el comportamiento no aceptable por parte de un proveedor. Su seguridad personal es lo más importante. Comuníquese con su trabajador social, al Registro de la Autoridad Pública, amigos y miembros de su familia para que le ayuden en el proceso de transición hacia un nuevo proveedor.

Si usted ha decidido reemplazar a un proveedor y la situación es tolerable, es preferible darle al proveedor la notificación de dos semanas. Esto le dará tiempo suficiente para buscar un nuevo empleo y le dará a usted tiempo para comenzar el proceso de buscar un reemplazo.

La Oficina de Nómina de IHSS le enviará por correo a su nuevo empleado un acuerdo de registro del proveedor para que lo llene y lo mande inmediatamente por correo a la dirección que aparece en el formulario. A veces, los trabajadores sociales dan copias de ese formulario a los consumidores. Si usted cuenta con copias adicionales del acuerdo de registro, puede entregárselo a su nuevo proveedor y ahorrar algo de tiempo en el proceso de registro. Los proveedores no pueden recibir pago hasta tanto la Oficina de Nómina recibe y procesa el formulario de matriculación.

Cómo decidir cuándo despedir a un proveedor

La decisión de reemplazar a un proveedor debe considerarse cuidadosamente. Es difícil y por lo general desagradable decir a alguien que usted ya no requiere de sus servicios. Es también arduo trabajo encontrar a un nuevo proveedor. Por lo tanto existen razones para invertir un poco de energía, haciendo una lista de los defectos del proveedor, evaluarlos en orden de importancia y luego respetuosamente discutir con su proveedor las mejoras más importantes que usted quisiera ver en el desempeño de su trabajo. Usted puede solicitar la ayuda de su trabajador social o alguna otra persona de la Autoridad Pública para comunicar sus preocupaciones al proveedor. Si su proveedor está dispuesto a trabajar en sus destrezas y dispuesto a tratar de cumplir con sus expectativas, podría ahorrarle mucho tiempo, a la larga, darle otra oportunidad.

Por otro lado, si su proveedor no está siendo respetuoso o lo está tratando de manera abusiva o amenazante, usted debe terminar su empleo rápidamente y solicitar ayuda, si la necesita, para hacerlo. Puede referirse a la lista de delitos menores y mayores que aparece en el Capítulo 3 de este manual para ayudarlo a reconocer el comportamiento no aceptable por parte de un proveedor. Su seguridad personal es lo más importante. Comuníquese con su trabajador social, al Registro de la Autoridad Pública, amigos y miembros de su familia para que le ayuden en el proceso de transición hacia un nuevo proveedor.

Si usted ha decidido reemplazar a un proveedor y la situación es tolerable, es preferible darle al proveedor la notificación de dos semanas. Esto le dará tiempo suficiente para buscar un nuevo empleo y le dará a usted tiempo para comenzar el proceso de buscar un reemplazo.



Comenzando con un Nuevo Proveedor

Comenzando con el Pie Derecho

Durante su primera reunión con un nuevo proveedor, usted debe resumir muchas de las cosas que se hablaron durante la entrevista de trabajo. Debe revisar las tareas autorizadas que el proveedor hará por usted, mostrando al proveedor dónde se encuentran los materiales necesarios y cómo le gusta a usted que se hagan las cosas. Debe revisar el calendario de trabajo del proveedor de manera que ambos tengan claros los días en que el proveedor irá a su hogar y cuántas horas por día trabajará. Luego, usted deberá compartir con el proveedor toda la información que necesite para proporcionarle el mejor cuidado y protegerlo en caso de una emergencia. Los proveedores necesitan tener la siguiente información:

- Cualquier problema de salud que requiere de acción especial por parte del proveedor.
- Cómo usar correctamente cualquier aparato especial que le ayude a usted en sus actividades diarias o para mantener su salud.
- Cualquier alergia o preocupación especial en su dieta y cómo quiere usted que el proveedor responda a esos problemas.
- Si usted necesita ayuda con la auto-administración de medicamentos, dígame cómo organizar sus medicamentos de manera que el proveedor pueda ayudarle a tomarlos correctamente. Si usted no cuenta todavía con un sistema para organizar sus medicamentos, pida al proveedor que trabaje con usted estableciendo un sistema para administrar

sus medicamentos. El sistema debe incluir una lista de medicamentos, estableciendo los horarios y la cantidad que debe de tomar.

- Con quién se debe comunicar en caso de emergencia. Si usted cuenta con “un archivo de vida” que contiene los nombres y números de teléfonos de su médico, trabajador social y miembros claves de su familia y amistades, muestre al proveedor dónde se encuentra. Si usted no tiene ese “archivo de vida” cree uno con la ayuda de sus amistades, miembros de la familia y su proveedor. Este debe incluir una lista de números de teléfonos de los médicos, clínicas, terapeutas, trabajadores sociales, familiares o amigos a llamar en casos de emergencia.
- Cómo salir de la casa en caso de emergencia.
- La mejor hora para poderse comunicar entre ustedes mismos y todos los números de teléfonos para poderse comunicar.
- Cómo llevar cuenta de las horas que su proveedor trabaja y cómo ambos revisarán las horas para asegurarse que están correctamente indicadas en la hoja de tiempo cada dos semanas. Considere la posibilidad de usar una tabla de los deberes de trabajo para asignar las tareas y resumir las horas trabajadas a diario. Las tablas de los deberes de trabajo se explican más adelante en este capítulo. Un ejemplo de una tabla de los deberes de trabajo aparece al final del capítulo.

Temas para Discutir con un Nuevo Proveedor

Existen asuntos muy importantes que usted siempre debe conversar cuando un proveedor comienza a trabajar para usted. Incluso si estos asuntos se mencionaron durante la entrevista de trabajo, usted debe volver a hablarlos. Algunos de los temas afectan la salud de ambos, tanto del consumidor como del proveedor y algunos han llevado a malas interpretaciones que pueden alterar la relación entre el empleador y el empleado. Es mejor enfrentar cualquier tema difícil desde el comienzo. Esto da al proveedor la oportunidad de cambiar su manera de pensar si algunas de las condiciones de empleo le resultan inaceptables. También le da a usted la oportunidad de cambiar de manera de pensar si no puede llegar a un acuerdo sobre servicios necesarios o si el proveedor le revela información sobre condiciones de salud que le hacen sentir a usted incómodo.

Identificando responsabilidad para transporte a citas médicas y diligencias

Si usted ha recibido autorización de horas para que lo acompañen a citas médicas, para ir de compras u otras diligencias, usted y su proveedor necesitan saber que IHSS no cubre los gastos de gasolina, la póliza de seguro o transporte público. Ya que IHSS no cubre esos gastos, es importante que usted y su proveedor determinen (en el momento en que es contratado) quién cubrirá esos costos. Esta decisión debe estar incluida en el acuerdo de trabajo, que se explicará más adelante en este capítulo. Teniendo claro este tema desde el comienzo reducirá la posibilidad de malos entendidos más adelante.

Si el proveedor va a manejar su propio auto, usted debe hablar sobre quién pagará por la gasolina. Asegúrese que la póliza de seguro del proveedor está vigente y lo cubre a usted como pasajero y pídale ver una licencia de conducir válida y una copia de sus antecedentes como conductor del Departamento de Vehículos Motorizados. Si el proveedor va a manejar su auto, usted tiene que proveer la prueba de póliza de seguro actualizada que cubra a ambas personas en caso de un accidente y pídale al proveedor que le muestre su licencia de conducir válida y una copia de sus antecedentes como conductor del Departamento de Vehículos Motorizados. Si el proveedor va a usar transportación pública para acompañarlo a citas médicas, para ir de compras u otras diligencias, usted debe conversar con él o ella sobre quién pagará por el transporte público.

IHSS paga por el tiempo del proveedor por acompañarlo hasta y desde los lugares de sus citas médicas, pero no paga al proveedor por sentarse a esperar durante su cita médica. Usted podría sugerir que el proveedor use ese tiempo de espera para realizar otras diligencias personales, hacer llamadas telefónicas o atender a cualquier necesidad personal.

Servicios paramédicos

Si usted requiere de servicios paramédicos, debe hablar esto con el proveedor durante la entrevista de trabajo. Algunos proveedores no quieren asumir la responsabilidad que conlleva este tipo de cuidado. El primer día en el trabajo

es el momento para revisar los servicios paramédicos que usted necesita y hacer los arreglos necesarios para que el nuevo proveedor reciba capacitación por parte de su médico o enfermera sobre cómo administrar el servicio. Las regulaciones de IHSS requieren que un profesional de cuidado de salud licenciado ordene y supervise los servicios paramédicos. El proveedor no puede realizar ninguna función paramédica a menos que un profesional de cuidado de salud licenciado le haya enseñado cómo proveer el servicio, le haya explicado los riesgos involucrados y le haya dicho qué hacer en caso de emergencia si algo sale mal. Los servicios paramédicos incluyen:

- la administración de medicamentos o inyecciones
- pruebas de sangre y/o orina
- cuidado de heridas
- cuidado de catéter e irrigación ostómica
- cualquier tratamiento que requiera de procedimientos esterilizados
- enemas, estimulación digital o la inserción de supositorios
- alimentación por tubos
- succión de vacío

Cómo revelar una enfermedad infecciosa

Tanto a los consumidores como a los proveedores, son animados a que revelen cualquier condición de salud que puedan tener que de alguna manera pueda afectar la salud del otro. Esto incluye enfermedades infecciosas, tales como VIH, hepatitis, tuberculosis u otras. Si a usted le preocupa la posibilidad de verse expuesto a tuberculosis, puede pedirle al proveedor una prueba de un examen negativo. Asegúrese que el proveedor toma precauciones universales todo el tiempo en contra de cualquier enfermedad infecciosa, exista o no un diagnóstico de condición médica. (Consulte el Capítulo 9: Seguridad).

Si usted ha contratado a un proveedor del Registro de la Autoridad Pública, recuérdelo que tiene que informar al Registro que ha aceptado su empleo. (Usted también debe de hacer esto). A menos que quieran trabajar horas adicionales para otro cliente, deben solicitar ser puestos en una lista de inactivos. Cuando el proveedor deja de trabajar para usted, el proveedor puede solicitar ser puesto de nuevo en la lista de activos del Registro. Si el proveedor quiere trabajar horas adicionales para otro cliente, el proveedor debe permanecer en la lista de activos. Para hacer esto, el proveedor tiene que llamar al Registro una vez por mes para confirmar su condición de activo. Sería de gran utilidad que usted le recuerde al proveedor su responsabilidad de hacer esto.

Acuerdo de Trabajo

El entender claramente las responsabilidades y horarios de trabajo al comienzo de un empleo, puede reducir la probabilidad de conflicto o malos entendidos más adelante. Cuando usted pone esto por escrito, cuenta con un contrato o acuerdo de trabajo. Usted puede usar el formulario que aparece en las próximas páginas como la base para su conversación con el nuevo proveedor. Esta conversación debe cubrir los siguientes aspectos:

- las tareas para ser realizadas dentro de las horas autorizadas
- las expectativas y normas que ustedes dos tienen
- cuándo y cómo se realizarán las tareas

Un acuerdo de trabajo completo y firmado, se puede usar para recordarle a usted y a su proveedor sus respectivas responsabilidades.

Comenzando con un Nuevo Proveedor

ACUERDO DE TRABAJO ENTRE EL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR DE IHSS

1. Este acuerdo de trabajo es entre:

_____ y _____
 Empleado (Escriba el nombre del consumidor) y Empleado (Escriba el nombre del proveedor)

2. El consumidor y el proveedor están de acuerdo en los siguientes principios generales.

El consumidor está de acuerdo con:

- Asignar y dirigir el trabajo del proveedor.
- Avisar al proveedor por adelantado, cuando sea posible, cuando haya un cambio en el horario o las tareas.
- Pedir al proveedor que trabaje solo para el consumidor (no para otra familia).
- Firmar la hoja de tiempo del proveedor si refleja las horas que trabajó.

El proveedor está de acuerdo con:

- Realizar las tareas y las obligaciones en que quedaron de acuerdo (ver la siguiente página para lista de obligaciones y responsabilidades).
- Llamar al consumidor lo antes posible si va a llegar tarde, si está enfermo o no puede trabajar.
- Llegar al trabajo puntualmente (ver abajo las horas de trabajo).
- No hacer llamadas personales ni de larga distancia mientras está en el trabajo.
- No pedir dinero prestado ni adelantos de efectivo.
- Avisar al consumidor con dos semanas de anticipación, cuando sea posible, antes de dejar el trabajo.

3. El proveedor recibirá la paga establecida por el condado para los proveedores de IHSS.

4. El número total de horas por semana para este trabajo son _____.

5. Las horas de trabajo para este trabajo se muestran a continuación. Los cambios en las horas y los días programados serán negociados entre el consumidor y proveedor, y se notificarán por adelantado.

	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Empieza							
Termina							

6. ¿Pagará el consumidor la gasolina para conducir a hacer las compras o a las citas médicas?

___ No

___ Sí

IHSS Job Agreement - Spanish

7. ¿Comparte el consumidor una parte del costo?

___ No

___ Sí

Si respondió Sí, indique la cifra máxima: _____

8. Las obligaciones y responsabilidades para este trabajo se muestran a continuación. El consumidor deberá marcar las áreas que necesite que haga el proveedor e indicar con qué frecuencia necesita que se hagan (D=Diariamente, S=Semanalmente, M=Mensualmente, O=Otro). Si es necesario hacer una tarea con una frecuencia distinta, el consumidor deberá escribir esto al lado de la tarea.

D=Diariamente S=Semanalmente M=Mensualmente O=Otro



Alimentos

- Preparar alimentos
- Limpiar después de las comidas
- Lavar los platos/trastes
- Ayudar a comer



Limpieza y lavado de ropa

- Tirar la basura
- Limpiar el comedor
- Limpiar el fregadero y el lava manos
- Limpiar la estufa
- Limpiar el horno
- Limpiar el refrigerador
- Aspirar/barrer
- Sacudir el polvo
- Trapear los pisos de la cocina y el baño
- Limpiar el baño
- Tender la cama
- Cambiar las sábanas
- Lavar la ropa (lavar, secar, doblar y guardar la ropa)
- Limpieza profunda de la casa (sólo una vez con la aprobación de IHSS)



Compras

- Compra de alimentos
- Otros mandados



Servicios personales no médicos

- Ayudar a vestirse
- Arreglar y lavar la boca
- Dar un baño
- Dar baños en la cama
- Cuidado para orinar y defecar
- Cuidado para menstruación
- Ayudar a caminar
- Ayudar a acostarse y levantarse de la cama
- Ayudar a sentarse o entrar y salir de un vehículo
- Cambiar de posición
- Frotar la piel
- Cuidar/ayudar con prótesis
- Ayudar con la respiración
- Otros servicios personales:



Servicios paramédicos

- Administrar medicación
- Observar el azúcar en la sangre
- Aplicar inyecciones
- Otros servicios paramédicos:



Servicios de transporte

- Acompañar a citas médicas
- Acompañar a recursos alternativos

Al firmar este documento, el consumidor y el proveedor acuerdan a los términos arriba resumidos. Si el acuerdo cambia, ambas partes firmarán con sus iniciales y fecharán los cambios.

Firma del Consumidor

Firma del Proveedor

Fecha

Teléfono

Fecha

Teléfono

Tabla de los Deberes de Trabajo

Las tareas autorizadas que se resumen en el acuerdo de trabajo se pueden marcar en una tabla de los deberes de trabajo que usted puede usar para dirigir el trabajo del proveedor. (Refiérase al ejemplo de la tabla de los deberes de trabajo en las siguientes páginas). Cada tabla de los deberes de trabajo cubre un período de dos semanas. Esto le permite a usted cambiar las tareas que quiere que se lleven a cabo en días específicos y si usted guarda las tablas entre los deberes de trabajo completadas, tendrá un registro permanente de las horas que ha trabajado el proveedor. Si usted tiene varios proveedores, debe hacer tablas de los deberes de trabajo separadas para cada proveedor con sus horas y tareas asignadas. Esto le facilitará revisar juntos que no están trabajando más de las horas autorizadas.

Para completar la tabla de los deberes de trabajo, escriba el nombre del proveedor, el mes y total de horas autorizadas para el mes que aparece en la hilera superior. Luego tiene los días a la semana comenzando con el primer día hasta el decimosexto día del mes y el número de horas programadas para cada día. Finalmente, ponga una marca en las tareas que usted quiere que se hagan a diario en la línea de ese día. Las líneas de los días en que su proveedor no trabaja aparecen en blanco.

Al final de cada día, tanto usted como su proveedor deben poner sus iniciales en el total de horas trabajadas ese día en los espacios que se provee al final de la tabla de los deberes de trabajo. Es importante hacer esto todos los días cuando está fresco en sus mentes. La hilera del "total de horas trabajadas" no debe sumar más de la mitad del número de horas autorizadas para el mes - asumiendo que usted necesita ayuda de manera bastante continua. Al final de cada período de dos semanas, su proveedor puede usar la tabla de los deberes de trabajo para completar su hoja de tiempo, copiando el número de horas trabajadas desde la tabla de los deberes de trabajo a su hoja de tiempo. Recuerde que es su responsabilidad asegurarse que la tabla de los deberes de trabajo refleja en forma exacta las horas que ha trabajado y que la hoja de tiempo refleja en forma exacta las horas que aparecen en la tabla de los deberes de trabajo. Es también su responsabilidad asegurarse que el total de horas trabajadas en un mes por todos sus proveedores no excede el total de las horas autorizadas.

Tabla de los deberes de trabajo de IHSS: Alimentos y limpieza

Nombre del proveedor: : _____		Mes: _____													
Día de la semana: Fecha:															
Horas planeadas para el día															
Comidas	Preparación de alimentos														
	Ayudar a comer														
	Lavar platos y limpiar la cocina														
	Planear el menú/lista de compras														
	Comprar comida														
Limpieza	Tirar la basura														
	Limpiar toda la cocina/aparatos de cocina														
	Tirar comida pasada														
	Tender la cama														
	Cambiar las sábanas														
	Mantener limpio y ordenado														
	Desempolvar														
	Limpiar el baño														
	Barrer/aspirar														
	Trapear														
Lavar la ropa/planchar															

Tabla de los deberes de trabajo de IHSS: Cuidado personal y otros servicios

Día de la semana: Fecha:	Mes: _____						
Cuidado Personal	Ayudar con los medicamentos						
	Bañar/bañar en la cama						
	Arreglar y lavar los dientes						
	Ayudar a vestirse						
	Ayudar ir al escusado (baño)						
	Cuidado para menstruación						
	Cambiar la posición del cuerpo						
	Sobar la piel/masajear						
	Levantar/cambiar de lugar						
	Ayudar a caminar						
Otro	Ayudar con los ejercicios recetados						
	Ayudar con equipo para respirar						
	Citas médicas						
	Otras compras y mandados						
Total de horas trabajadas							
Iniciales del proveedor							
Iniciales del consumidor							



Supervisando Su Proveedor

Como un consumidor de IHSS, una de sus responsabilidades constantes es la supervisión de su proveedor. La supervisión involucra:

- Establecer prioridades para las tareas que tienen que completarse cada día.
- Comunicar sus preferencias sobre cómo quiere que se hagan las cosas.
- Mantener expectativas razonables sobre el desempeño de trabajo de su proveedor.
- Dar sugerencias a su proveedor.
- Asegurarse que el proveedor emplea su tiempo apropiadamente.
- Documentar los gastos.

Estas responsabilidades puede que lo hagan sentir incómodo al principio, pero la experiencia le dará confianza en sus habilidades de supervisión.

Fijando Prioridades

Una de sus primeras responsabilidades como supervisor es hacer saber al proveedor cuáles son las tareas más importantes a realizar cada día en particular. Es posible que el proveedor no pueda terminar todas las tareas de ese día, pero usted quiere que el proveedor alcance a completar las más importantes. La tabla de los deberes de trabajo que se encuentra en el capítulo 5 de este manual puede ayudarle a organizar sus prioridades para el proveedor. La tabla de los deberes de trabajo comienza como un plan de cosas que necesitan hacerse durante un período de dos semanas (un plan que probablemente cambiará según sus citas médicas, variaciones en su estado de salud y eventos no anticipados).

Comunicando Preferencias

Para bien o para mal, a todos nos gusta que las cosas se hagan de cierta forma, ya sea la manera de acomodar los platos en la lavadora, la manera en que sale el papel de baño o las manchas que hay que limpiar en el lavadero. Un proveedor que trabaja en su hogar debe seguir sus preferencias sobre cómo quiere que se lleven a cabo las tareas domésticas y personales. Cada vez que su proveedor realiza una tarea nueva, es útil explicar en detalle cómo quiere usted que lo haga. Al comienzo, es posible que necesite recordar al proveedor cómo le gusta que se realice la tarea varias veces porque él o ella estarán aprendiendo muchas cosas a la vez (en un ambiente extraño) de manera que es probable que no recuerde todo lo que usted le diga la primera vez. Tenga paciencia y no olvide alabar a su proveedor cuando hace algo correctamente. Ésto le ayuda a reforzar la manera en que a usted le gusta que se hagan las cosas.

Por supuesto, sus preferencias incluyen marcas específicas de comida y otros artículos del hogar. Sea todo lo específico posible al describir sus preferencias de marcas, usando los nombres de las marcas y el volumen que desea (por ejemplo, una lata de 15 onzas de sopa de tomate de la marca X) en vez de simplemente decir “una lata pequeña con la etiqueta azul”. Escriba una lista detallada de compras de manera que su proveedor cuente con algo claro como a que se refiere e ir eliminando según aparezcan las cosas.

Hágale saber a su proveedor si usted tiene alergias a detergentes, blanqueadores o suavizantes de ropa. También debe decirle a su proveedor cualquier preferencia que tenga de marcas de detergente de ropa y déjele saber si quiere que usen blanqueador o algún suavizante de ropa cuando se lave la ropa.

Si usted está recibiendo ayuda con el cuidado personal, es muy importante comunicar y mostrar cómo quiere que se realicen las tareas. Puede que encuentre más cómodo comenzar con las tareas menos personales (si se puede dar ese lujo) cuando está recién enseñándole a un nuevo proveedor. A medida que lleguen a conocerse mutuamente, le resultará más fácil realizar y aceptar su ayuda.

Manteniendo expectativas razonables

Usted debe estar conciente de que le tomará más tiempo a un nuevo proveedor completar las tareas autorizadas, que a uno que ha estado con usted durante algún tiempo. Ajuste sus expectativas de manera acorde y dé al nuevo proveedor el tiempo para llegar al nivel que usted desea. Recuerde también que las citas médicas podrían impedir que su proveedor termine las tareas de ese día (especialmente si la cita es a una distancia considerable de su casa).

Una opción que beneficia las necesidades de ambos es permitir al proveedor completar esas tareas otro día.

Otra razón para mantener sus expectativas dentro de ciertos límites es que las horas autorizadas por IHSS para realizar una tarea específica no reflejan necesariamente el tiempo que se necesita para realizar esa tarea en su hogar. Si la tarea completada a su satisfacción toma más tiempo que las horas autorizadas, usted debería conformarse y aceptar que la tarea completada puede que no cumpla con sus expectativas. Se requiere flexibilidad de parte suya. Usted también puede hablar con su trabajador social si considera que el tiempo designado para una tarea no es suficiente.

Proporcionando información de resultados

Cómo extender alabanzas

Es importante alabar a su proveedor cuando él o ella termina las tareas de la manera que usted quiere y cuando realiza su trabajo en forma eficiente (haciendo buen uso de su tiempo y terminando las tareas necesarias). Todo lo que se necesita es un par de frases. Por ejemplo: "Me gustó mucho la cena que preparó hoy. Realmente tenía buen sabor". Esto le dice al proveedor que usted se fija en lo que está haciendo, que le gusta cómo lo hace y que aprecia sus esfuerzos por agradecerle y hacerle sentir bien.

Cómo sugerir correcciones

Es igualmente importante hacer saber a su proveedor cuando no está haciendo las cosas correctamente y dejárselo saber lo antes posible. Después de todo, no es justo hacer creer al proveedor que está realizando las tareas correctamente, cuando en su interior, usted considera que no lo está haciendo así. Es difícil no sentirse ofendido si su proveedor no está usando bien su tiempo o no está haciendo las cosas de la manera que usted quiere. Es justo hacer saber al proveedor lo que usted piensa de manera que pueda adaptar su comportamiento. Usted debe de asumir que el proveedor quiere hacer el mejor trabajo posible.

- Hable sobre los problemas según surgen -- no deje que se acumulen. Háblelos de manera firme y calmada.
- Cuando surgiera correcciones, primero traté de comentar sobre la tarea que se ha hecho correctamente. Después haga saber al proveedor de manera placentera pero firme, cómo quiere usted que se lleve a cabo la tarea correctamente.

- Cuando haga correcciones comience diciendo algo positivo. Por ejemplo: “Me gusta ver el baño tan limpio. Pero, la próxima vez, ¿podría, por favor, recordar enjuagar más la bañera?”
- Explicando por qué usted quiere que una tarea se lleve a cabo de cierta manera y por qué necesita que el proveedor sea confiable y puntual al llegar a trabajar, hace que sus pedidos sean más aceptables. A veces, un proveedor no entiende las consecuencias de llegar tarde o de hacer algo de manera diferente.
- Evite culpar o humillar al proveedor. Eso no hará más que dañar su relación y aumentar la posibilidad de que su proveedor busque otro empleo. Si a usted, le resulta difícil comunicarse con su proveedor, pídale ayuda a un miembro de su familia o a un amigo, a su trabajador social o al especialista del Registro en la Autoridad Pública de IHSS.
- Un trato respetuoso a sus proveedores les alentará a que sean respetuosos también con usted.

Uso Apropiado del Tiempo

Una manera importante de demostrar respeto por sus proveedores es limitar su trabajo a las tareas autorizadas por su trabajador social de IHSS. Da tentación a pedirles que le ayuden con otros quehaceres del hogar, pero el programa IHSS sólo paga por un rango limitado de tareas. Si usted necesita ayuda con tareas que no están cubiertas por el programa IHSS, usted necesitará encontrar a miembros de su familia, amigos, voluntarios de iglesias u otras personas que puedan ayudarle. Es posible que necesite dejar a un lado ciertas responsabilidades si no las puede manejar por sí mismo y no hay nadie más que le ayude. Por ejemplo, tener una mascota. Si usted no puede salir a pasear el perro o limpiar la caja del gato, tal vez no podrá tener una mascota a menos que cuente con un amigo o un vecino que pueda ayudarle con esas tareas.

Usted no debe pedir al proveedor IHSS que haga trabajos que no han sido autorizados. Al hacerlo, pone a los proveedores en una posición difícil y tal vez tengan miedo de perder el trabajo si se niegan a su solicitud. Eso también los pone en riesgo porque los proveedores no están cubiertos por el Seguro de Compensación para los Trabajadores si llegan a sufrir lesiones mientras realizan un trabajo que no ha sido autorizado.

Los siguientes son ejemplos de servicios que no paga el programa IHSS:

- Bañar el perro y recoger sus desechos.
- Cambiar la caja de arena higiénica del gato.
- Lavar ventanas.
- Limpiar alfombras.
- Lavar gabinetes, paredes o las cortinas de ventanas.
- Regar las plantas, cortar el pasto o cualquier tipo de jardinería.
- El planchado semanal, más allá de unos pocos artículos.
- Limpieza de la casa si usted se encuentra en el hospital, lejos de su hogar, en vacaciones, o por otras razones.
- Cocinar o limpiar para otros miembros de la familia en su hogar, a menos que también estén participando en el programa de IHSS.
- Transporte para ir a pagar deudas, a menos que sea para hacer entrega de un pago moroso y evitar que se le corte un servicio público.
- Pagar cuentas.

Además, IHSS no provee reembolsos por:

- El tiempo que le toma al proveedor llegar a su casa.
- El costo del autobús para el proveedor para hacer sus compras o diligencias.
- La gasolina que usa el proveedor para hacer sus compras, diligencias o llevarlo a sus citas de los médicos. Es importante llegar a un acuerdo con su proveedor sobre cómo se cubrirán los gastos de gasolina.

Como empleador y supervisor de su proveedor, es también su responsabilidad recordarle que se le paga para completar las tareas autorizadas y que debería emplear su tiempo en su hogar para realizar esas tareas en forma eficiente. Las siguientes no son actividades apropiadas para el proveedor durante sus horas de trabajo:

- Hacer llamadas telefónicas personales
- Ver televisión

Supervisando Su Proveedor

- Pasar mucho tiempo hablando con usted
- Traer a sus hijos u otras personas al trabajo
- Leer o realizar actividades personales

Cuando un proveedor trabaja un período de cuatro horas, usted tiene que darle un descanso pagado de 15 minutos. Alentar al proveedor a tomar un descanso de 15 minutos e incluirlo como tiempo trabajado en su hoja de tiempo, demuestra respeto a su proveedor.

Cómo Documentar Gastos

Si su proveedor está autorizado a ir de compras y hacer diligencias para usted, además de entregarle una lista de los artículos que necesita, debe de darle al proveedor el dinero para pagar por los artículos. Es una protección, tanto para usted como para su proveedor, llevar un registro de la cantidad de dinero que le entrega, la cantidad que gasta y el cambio que le devuelve. Una libreta puede resultar útil para estos fines. Puede tener una línea para la fecha, una línea para la cantidad de dinero que ha entregado, un lugar donde usted y el proveedor puedan poner sus iniciales confirmando la cantidad y una línea para la cantidad gastada, tal como se muestra en los recibos y una línea para la cantidad de dinero que se le devolvió, junto con un lugar para sus iniciales. Al final de este capítulo está incluida una muestra de la forma de gastos. A continuación hay un ejemplo de cómo llenar esta forma:

Fecha	Dinero entregado al proveedor por el consumidor			Cantidad gastada (de recibos)	Dinero devuelto al consumidor por el proveedor		
	Cantidad \$	Iniciales del Consumidor	Iniciales del Proveedor		Cantidad \$	Iniciales del Consumidor	Iniciales del Proveedor
10/15/06	\$20	FM	SS	\$16.85	\$3.15	FM	SS
10/22/06	\$5	FM	SS	\$4.25	\$0.75	FM	SS

Si usted guarda los recibos en un sobre manila grande o en un archivo, podrá responder fácilmente a cualquier pregunta que surja sobre el intercambio de dinero. Nadie tiene la memoria lo suficientemente buena como para llevar control de todos los gastos sin documentación alguna. Mantener buenos archivos financieros es parte de su responsabilidad como supervisor de un empleado. Es también una inversión en su relación con su proveedor.

Ejemplo de Formulario de Gastos

Ejemplo de Forma de Gastos	Dinero entregado al proveedor por el consumidor		Cantidad Gastada (según Recibos)	Cambio devuelto al consumidor por el proveedor		
	Cantidad \$	Iniciales del Consumidor		Iniciales del Proveedor	Cantidad \$	Iniciales del Consumidor
Fecha						



Comunicación

Su capacidad de comunicarse con su proveedor, trabajador social, médico y familiares, afecta en forma directa la calidad de cuidado que usted recibe. Aprenda a expresar claramente sus necesidades y no dude en formular preguntas sobre cosas que usted no entiende, ya sea que esas cosas involucran el programa de IHSS, su salud o el enfoque de su proveedor hacia el trabajo. La comunicación comienza con una buena observación y preguntas que aclaran dudas.

Comunicándose con su proveedor

Las siguientes sugerencias pueden ayudarle a desarrollar una buena relación con su proveedor:

- Tómese el tiempo para conocer a su proveedor.
- Descubra sus alimentos, ropa, juegos, música, animales, recetas o recuerdos favoritos. Incluya estas preferencias en las conversaciones cuando esté supervisando su trabajo.
- Aprenda el nombre que prefiere su proveedor y use ese nombre.
- Fíjese en el sentido de humor de su proveedor.
- Aprenda sobre la percepción del tiempo y puntualidad de su proveedor y tenga claras las diferencias, si hay algunas, en la manera que usted ve las cosas.
- Note cómo el proveedor usa o interpreta el idioma corporal.
- Note las formas preferidas de saludo del proveedor.
- Escuche y muestre respeto por las preocupaciones de su proveedor. Tómese el tiempo para entender la manera en que su proveedor interpreta la comunicación.

- Muestre a su proveedor cómo quiere usted que él o ella le ayude con las tareas personales. Podría ser más fácil comenzar con las tareas menos personales. A medida que se conocen mejor, ambos se sentirán más cómodos con esas tareas.

Hay varias técnicas que recordar al comunicarse con su proveedor.

Establezca un ritmo cómodo de conversación. Es posible que su proveedor necesite tiempo para procesar la información que usted le está dando. No hable demasiado rápido. Encuentre un ritmo que le resulte cómodo para el proveedor. Usted puede observar sus expresiones faciales para determinar si le entiende todo lo que le está diciendo. Si no está seguro, pregúntele:

“Por favor, déjeme saber si voy demasiado rápido. Con mucho gusto puedo ir más despacio”.

Escuche activamente. En muchas culturas, la gente espera que usted haga contacto con la vista cuando está escuchando a otra persona. El escuchar de esta manera muestra interés y respeto. El escuchar activamente es el primer paso para resolver problemas.

Formulación de declaraciones “en primera persona”. Asuma responsabilidad por sus sentimientos y respete los sentimientos de su proveedor. Recuerde, los sentimientos de la gente son personales y nadie puede decirles que no pueden o no deberían sentirse de alguna forma en particular. Un ejemplo de una declaración “en primera persona” es: “Yo veo/escucho/siento (indique el problema actual). Me hace sentir (establece cuáles son sus sentimientos). Yo necesito (establezca una solución posible)”.

Acepte la individualidad de su proveedor. Acepte a sus proveedores tal como son y esté abierto a cómo ellos pueden cambiar con el tiempo. Respete su derecho de ser una persona en vez de criticarlos porque son diferentes a usted. Algunas veces las diferencias culturales entre un proveedor y el consumidor conducen a malas interpretaciones. Como no existe una cultura buena y una mala, es útil identificar cuando las preferencias culturales son la base de un desacuerdo. Usando las declaraciones en “primera persona”, usted puede ayudar a ambos para que entiendan cómo se hacen las cosas en sus culturas diferentes. Tenga en mente que usted podría estar pidiéndole a un proveedor que haga cosas con las que él está en desacuerdo, o que al menos difieren de la forma en que se hacen en su cultura. Comprenda que esto podría requerir ciertos ajustes por parte del proveedor.

Si usted y su proveedor no hablan el mismo idioma, es posible que quiera buscar ayuda para traducir palabras de clave y frases que ustedes dos puedan usar para comunicarse. Asegúrese de incluir palabras y frases que identifiquen una emergencia de manera que su proveedor pueda tomar las medidas apropiadas.

Comunicándose con otros

La comunicación efectiva con su proveedor es una de sus responsabilidades más importantes. Un proveedor que lo respalde, puede por su parte, ayudarle a comunicarse con su trabajador social, médico, enfermera y familiares. Usted puede ayudar a su proveedor a hacer esto poniendo en un lugar fácil de encontrar una lista de sus nombres y números de teléfonos e indicando a quién deben de llamar primero en una emergencia.

Es útil para su proveedor conocer su historia de salud, si usted se siente cómodo compartiendo esa información con ellos. Pida a su proveedor que le ayude a notar cambios importantes en su condición y capacidad y que le ayude a comunicar esos cambios a la persona apropiada.

Con su permiso, su proveedor también puede conversar con su médico o enfermera sobre cualquier necesidad de dieta especial, medidas preventivas o signos de peligro que ellos deban saber. El médico o enfermera también puede decirle a su proveedor cómo responder en diferentes situaciones de emergencia y cómo realizar ciertos procedimientos médicos, si fuera necesario. Usted también puede pedir a su proveedor que le lea sobre las precauciones universales y otras medidas de seguridad en el último capítulo de este manual.

Por último, usted debería crear un “Poder de abogado para cuidado de salud” o directivas anticipadas y un testamento. El “Poder de abogado para cuidado de salud” o las directivas anticipadas establecen cuáles son sus deseos respecto a resucitación y cuidado al final de la vida y autoriza a un miembro de su familia o a un amigo a tomar decisiones en su nombre si usted no está en condición de hacerlo. Un testamento indica cómo su propiedad debería de ser distribuida después de su fallecimiento. Si usted quiere que algunas personas en particular reciban alguna joya o su colcha favorita, usted pone eso en su testamento y nombra un ejecutor que se asegure que sus deseos sean cumplidos. Es importante decirle a su proveedor, miembros de su familia y amistades, a donde guarda esos documentos en caso de una emergencia, y darle a sus médicos copias del “Poder de abogado para cuidado de salud” o directivas anticipadas.



Fijando y Manteniendo Límites

En el capítulo anterior se trató sobre la manera en que los consumidores muestran respeto por sus proveedores y desarrollan relaciones de confianza. Se espera que los proveedores, a la vez, también mostrarán respeto hacia sus clientes. En este capítulo se hablará sobre las distintas maneras en que los proveedores pueden, sin querer hacerlo, mostrarse irrespetuosos hacia sus clientes. El siguiente comentario tiene como fin ayudar a los consumidores a reconocer el tratamiento irrespetuoso y ofrecer ideas sobre cómo establecer límites razonables para protegerse ellos mismos de solicitudes y comportamiento inapropiado.

Fijando Límites

Restricciones sobre tareas y horas

Como empleador, usted tiene la responsabilidad de supervisar a los proveedores en el desempeño de las tareas que han sido autorizadas por el trabajador social de IHSS. Va en contra de las reglas de IHSS que un consumidor le pida a un proveedor que realice una tarea que no ha sido autorizada. Es también en contra de las reglas que el consumidor le pida al proveedor trabajar más horas de las autorizadas. Ésas solicitudes son irrespetuosas hacia el proveedor porque IHSS no pagará por horas adicionales.

Por otro lado, los proveedores que no tienen una comprensión adecuada del programa de IHSS podrían pensar que las horas autorizadas “pertenecen” al proveedor y podrían pedir a sus empleadores que les paguen por el total de las horas, las hayan trabajado o no. Esta solicitud es inadecuada y refleja una mala interpretación del programa. Si su proveedor le formula tal pedido, usted puede explicarle que en el programa de IHSS las horas autorizadas le pertenecen al

consumidor. Los consumidores no necesitan usar todas sus horas de cada mes. De hecho, si el consumidor es hospitalizado o se va de vacaciones, no se puede reportar ni pagar horas por ese período. Pagarle a un proveedor por horas que no ha trabajado constituye fraude. Si su proveedor tiene cualquier pregunta sobre esas reglas, pídale que hable con su trabajador social.

Comportamiento profesional cuando el lugar de trabajo es un hogar

Otro problema de límite tiene que ver con la definición de su hogar, como un lugar de trabajo. Los proveedores con niños pequeños pueden que quieran llevar a sus niños a su hogar cuando van a trabajar para usted. Esto no es profesional y es inaceptable. Los niños necesitan supervisión. El Estado le paga a su proveedor para cuidar sus necesidades. No pueden hacer eso y cuidar a sus hijos al mismo tiempo. Explíquelo a su proveedor que su hogar es el lugar de trabajo del proveedor. Ellos no deben aceptar empleo como proveedor de cuidado en el hogar a menos que cuenten con alguien que cuide de sus hijos.

Asimismo, podría ser tentador para los proveedores pasar demasiado tiempo hablando con usted o mirando televisión, cuando deberían estar llevando a cabo las tareas necesarias. A veces resulta difícil estar en un hogar sin sentirse como un huésped, porque la mayoría de las personas no piensan en un hogar privado como un lugar de trabajo. Es posible que usted tenga que recordar, con gentileza a su proveedor, que no se le está pagando por mantenerle compañía.

Los proveedores también tienen que respetar la propiedad de sus clientes. Deben llevar su propio almuerzo o cena si van a trabajar en el hogar del cliente a la hora de la comida. Tampoco deben usar la propiedad o pertenencias del cliente para sus propias necesidades. Esto significa que los proveedores no pueden usar el teléfono o el auto del cliente para asuntos personales, solicitar prestado dinero, mercancía, equipo o bienes de lugar. Al limpiar y preparar comidas para usted, su proveedor también debe usar sus utensilios y comida en forma eficiente. Como su empleador, es posible que usted tenga que explicarle algunas de estas limitaciones del comportamiento del proveedor y ayudarlo a entender que cuando se encuentra en su hogar es un empleado, no un invitado.

Protegiendo su privacidad

Por último, los proveedores deben respetar la privacidad del cliente. Su nombre, dirección, salud, situación familiar o comportamientos no deben compartirse con nadie más. Considere cuidadosamente qué información comparte con su proveedor. Es importante que su proveedor sepa sobre sus condiciones de salud, porque podría ser que usted tenga que depender de su proveedor para tomar la acción correcta en una emergencia. Los proveedores también deberían saber con cuáles miembros de la familia se puede comunicar en caso de una emergencia. Pero por lo general no necesitan saber sobre la vida de usted y miembros de su familia o su situación económica. Los proveedores no deben tener acceso a su libreta de cheques o cuentas bancarias o a dinero guardado en su hogar. Los recuerdos valiosos deben mantenerse en un lugar privado. Usted no tiene que comunicar al proveedor ni su existencia su ubicación.

Manejando Dinero Apropiadamente

Los consumidores de IHSS a menudo piden a sus proveedores que vayan de compras por ellos. Esto involucra gastar el dinero del consumidor y devolverle el cambio después de las compras. Usted puede protegerse siguiendo estos pasos:

- Si le pide al proveedor que tome dinero de su cartera o billetera, pídale al proveedor que le traiga su cartera o billetera y observe al proveedor sacar los billetes.
- Verifique la cantidad de dinero que el proveedor toma y registre la cantidad en una libreta de anotaciones, en un papel o en una lista de compras. La libreta de anotaciones ofrece un registro más permanente.
- Cuando el proveedor regresa, cuente el cambio y pídale al proveedor que ponga sus iniciales en el recibo.
- Nunca le preste dinero al proveedor.
- Nunca le pida prestado dinero del proveedor, aun si el proveedor se lo ofrece.
- Nunca le pida al proveedor que contribuya a algo, participe en algo o compre algo.

A menos que usted sea un familiar o un amigo íntimo, usted no debería involucrarse en los asuntos legales ni financieros del proveedor.

Manteniendo sus pertenencias seguras

La confianza entre un empleador y un empleado se desarrolla gradualmente en cualquier ambiente. En su hogar, usted puede ayudar a que su proveedor respete su privacidad y sus pertenencias, creando confianza entre ustedes dos, definiendo claramente los límites aceptables de comportamiento y limitando el acceso del proveedor a sus documentos privados y áreas privadas de guardar dentro de su casa. He aquí algunas de las formas que ayudan a definir esos límites:

- No permita nunca que su proveedor firme por usted.
- No firme una hoja de horas que esté incorrecta.
- No añada el nombre de su proveedor a cuentas de ahorro, de cheques o tarjetas de crédito.
- Pida un recibo si le entrega dinero a su proveedor para comprar algo para usted.
- No deje cosas valiosas o documentos importantes en lugares obvios y visibles.
- Ponga atención a cosas tal como el uso del teléfono, medicamentos, etcétera.
- No trate de involucrarse demasiado en la vida privada de su empleado ni le preste cosas como dinero, vehículos o muebles.

Reconociendo Comportamiento Abusivo

A veces un proveedor, miembro de la familia o amistad se sale del límite y se vuelve irrespetuoso o incluso abusivo hacia un consumidor de IHSS. Si usted se siente incómodo cerca de su proveedor debido a tratamiento irrespetuoso o si ve que su proveedor se está aprovechando de usted o tratándolo mal, es importante que le informe inmediatamente a su trabajador social sobre la situación.

Describe el comportamiento del proveedor a amistades, miembros de su familia y al trabajador social, y pídales que le ayuden a evaluar si usted se encuentra seriamente en riesgo si continúa con ese proveedor.

En California, el abuso a un adulto dependiente o a una persona de edad avanzada es un delito contra la ley. El abuso criminal de una persona de edad avanzada y adultos dependientes incluye abuso físico o sexual, abuso financiero, negligencia y abuso psicológico o intimidación. Algunos ejemplos de esto incluyen:

Abuso sexual o físico

- Cortadas, laceraciones, moretones, inflamaciones.
- Cualquier lastimadura que sea incompatible con la historia de salud del consumidor o que no se haya atendido apropiadamente.
- Mala condición de la piel o higiene.
- Ausencia de pelo y/o hemorragias en el cuero cabelludo.
- Deshidratación, desnutrición o pérdida de peso que no puede explicarse.
- Quemaduras de cigarrillo o marcas de cuerdas.
- La ropa o la cama sucias.
- Avances sexuales indeseados, incluyendo asalto logrado por coerción, intimidación, fuerza o miedo.
- Coherción física, encerramiento. Un consumidor no puede ser encerrado en cuartos, atado o sobre-medicado.

Abuso financiero

- Actividad no usual o inapropiada en la cuenta bancaria del consumidor.
- Firmas en cheques y otros documentos que no se parecen a la firma del consumidor.
- Un "Poder de Abogados" firmado o cambios recientes en un testamento, cuando el consumidor no recuerda haber tomado esas decisiones.
- La falta de artículos básicos que el consumidor puede comprar, tales como ropa, comida o medicina.
- Cuentas sin pagar o la renta atrasada (cuando se supone que alguien debe haber pagado las cuentas).
- Extorsión o fraude.
- Artículos personales que desaparecen, tal como joyas o vajilla de plata.

Negligencia por parte del proveedor o familiares

- Peligros de seguridad en el ambiente.
- Sarpullidos, llagas y piojos no atendidos.
- Agua o alimento inadecuado.

- Calefacción o aire acondicionado insuficiente.
- Baños (de cuerpo) infrecuentes.
- Cambios de sábanas y ropa de vestir no muy frecuente.
- Acceso limitado a tratamiento médico.
- Abandono.

Abuso psicológico o intimidación

- Puede que no se le dé al consumidor la oportunidad de hablar por cuenta propia.
- Miembros de la familia o un proveedor que “culpa(n)” al consumidor por su incontinencia, indicando que es un “acto deliberado” para lograr atención
- Comportamiento agresivo (amenazas, insultos, hostigamiento), hacia el consumidor.
- Miembros de la familia o un proveedor que tiene(n) problemas con sustancias controladas (alcohol, drogas).
- Aislamiento social a propósito de familia o amistades o restricción de actividades regulares del consumidor.
- Recuentos conflictivos de incidentes por parte del proveedor, familiares, amistades y el consumidor.
- Mala voluntad o renuencia por parte del proveedor o miembros de la familia a cumplir con la planificación de cuidados y su ejecución.
- Actitud defensiva inapropiada por parte del proveedor.
- Sensación de miedo, depresión o confusión por parte del consumidor.

Reportando Abuso

Si usted está siendo sometido a cualquier tipo de abuso, infórmele sobre la situación inmediatamente a los Servicios de Protección de Adultos (APA) o a la oficina del Sheriff. Es importante que reciba ayuda, aun si la persona que está abusando de usted es un miembro de su familia. Existen personas y organizaciones en cada comunidad que quieren mantener seguros a los adultos dependientes y a las personas de edad avanzada. No tenga miedo de pedir ayuda y dejar que le ayuden.

Por último, los proveedores de cuidado en el hogar, de acuerdo con las leyes de California, son "informadores obligados". Esto significa que tienen que reportar a APS o a las autoridades algún abuso que observen. Si un proveedor observa abuso de su cliente por parte de un miembro de la familia, el proveedor está obligado a informar sobre ese abuso a las autoridades.

De manera que si usted está siendo sometido a abuso por parte de un miembro de su familia, pídale ayuda a su proveedor para informarles sobre el abuso. Si usted está siendo abusado por un proveedor, busque ayuda entre su familia, amistades o trabajador social para despedir o controlar a su proveedor.



Inscripción y Pago a Su Proveedor

El Proceso de Inscripción

Cuando un beneficiario de IHSS contrata a un nuevo proveedor, tiene que proveer la siguiente información sobre el proveedor al Departamento de nóminas de IHSS:

- Nombre tal como aparece en la tarjeta del Seguro Social del individuo
- Número de teléfono
- Número del Seguro Social
- Fecha de nacimiento
- Fecha del primer día de trabajo
- Relación familiar, si existe, el consumidor
- Idioma preferido del proveedor

Algunos condados piden al consumidor que entregue esta información directamente a su trabajador social, quien envía la información a la Oficina de Nóminas.

Al proveedor se le enviará por correo un acuerdo de inscripción. El proveedor tiene que llenar la forma completamente y de manera exacta y enviarlo inmediatamente a la Oficina de Nóminas de IHSS a la dirección indicada en la forma. Los proveedores deben completar una nueva forma de inscripción para cada beneficiario de IHSS para el cual trabajan. Los proveedores no pueden recibir sus pagos hasta que hayan enviado la nueva forma de inscripción. Una demora en la devolución de la forma de inscripción firmado, puede provocar demoras en recibir sus pagos. Como su empleador, usted puede ayudar al proveedor recordándole que tienen que enviar esa forma de manera oportuna. Esto reducirá el tiempo que tomará para procesar su primer cheque de pago.

Cuando la Oficina de Nómina de IHSS recibe la forma de inscripción, envía al proveedor por correo una hoja de tiempo. Los proveedores tienen que completar esa hoja de tiempo al término de cada período de pago. Tanto el proveedor como el consumidor tienen que firmar y poner la fecha en la hoja de tiempo y debe ser enviada por correo a la dirección que aparece impresa en la hoja de tiempo.

Normalmente, su proveedor debería recibir su cheque de pago en un plazo de 10 días laborales o 14 días de calendario a partir de la fecha en que envía por correo la hoja de tiempo completada a la Oficina de Nóminas. Con cada cheque, se incluye una hoja de tiempo para el próximo período de pago. Haga saber a su nuevo proveedor que el primer cheque puede tardar entre 3 y 6 semanas en llegar, a partir del momento en que envían por correo el formulario de inscripción a la Oficina de Nóminas. Una vez que IHSS recibe el formulario de inscripción y verifica la información con la oficina del Seguro Social, las hojas de horas se envían por correo al proveedor por lo general en dos días laborales. El proveedor recibirá todas las hojas de horas necesarias para ponerse al día con el período de pago. Los períodos de pago de IHSS van del día primero del mes hasta el 15 y desde el 16 hasta el último día del mes.

Cuando un proveedor firma el formulario de inscripción, está confirmando que no ha sido condenado de fraude o abuso en ningún programa de cuidado de salud del gobierno, IHSS o Servicios de Protección a Niños o Adultos. Si más adelante se descubre la existencia de una condena, el proveedor no podrá trabajar para ningún consumidor de IHSS y podría estar sujeto a penalidades legales.

Responsabilidades de hoja de tiempo del Consumidor

Como empleador, el consumidor es responsable de llevar la cuenta del número del número de horas que un proveedor trabaja cada día y asegurarse ingresar el número correcto en la hoja de tiempo. Mantener una tabla de los deberes de trabajo es un método de llevar la cuenta del número de horas trabajadas. (Consulte el capítulo 5 para mirar un ejemplo de una tabla de los deberes de trabajo y una explicación sobre cómo usarlo). El proveedor, puede copiar las horas directamente de la tabla de los deberes de trabajo a la hoja de tiempo y el consumidor puede comparar los dos para asegurarse que son iguales.

Si el consumidor tiene varios proveedores, tiene también que asegurarse que cada proveedor no reporte más horas que las asignadas. Las horas asignadas tienen que escribirse en cada una de las tablas de los deberes de trabajo del proveedor. Esto ayuda al consumidor y al proveedor a mantenerse dentro del número de horas asignadas y ayuda al consumidor cuando verifica la exactitud de la hoja de tiempo. Los proveedores que trabajan más de las horas asignadas no recibirán pago por las horas

adicionales. Los consumidores que permiten a sus proveedores trabajar más de las horas autorizadas están sacando provecho de los proveedores y arriesgando a perderlos.

Las hojas de horas tienen que completarse después del primer periodo de pago, que termina el día 15 y después del segundo periodo de pago, que termina al final de cada mes. Después que usted y su proveedor firman la hoja de tiempo, debería ser enviada por correo inmediatamente a la dirección que aparece en la forma. Usted puede ayudar a su proveedor a recibir sus cheques de pago en forma oportuna asegurándose que la hoja de tiempo se ha llenado correctamente, firmándola y alentando al proveedor a ponerla en el correo inmediatamente.

La Oficina de Nóminas procesa las hojas de horas el mismo día o al día siguiente que las recibe, pero toma más tiempo procesar las hojas de horas incorrectas. Si una hoja de tiempo tiene errores o no está completa, el cheque del proveedor puede atrasarse. Las hojas de horas incorrectas pueden ser devueltas al proveedor para que las complete correctamente. El consumidor y el proveedor pueden evitar errores en las hojas de horas simplemente leyendo las instrucciones sobre cómo llenarlas, que la Oficina de Nóminas envía con la hoja de tiempo inicial. Estas instrucciones también están incluidas en este capítulo.

El cheque de pago del proveedor se envía por correo desde la Oficina del Contralor del Estado en Sacramento, dos días laborables después que la Oficina de Nóminas procesa la hoja de tiempo en la computadora (sábados, domingos y días de fiesta federales no son días laborables). Si el proveedor pierde su cheque o no lo recibe en un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha que envió la hoja de tiempo, debería llamar a la Oficina de Nóminas.

Cómo llenar una hoja de tiempo

La hoja de tiempo regular del proveedor se imprime por computadora y debería tener ya la siguiente información:

1. El nombre y dirección del consumidor y del proveedor.
2. Los números de identificación del consumidor y del proveedor.
3. El número de horas de servicio autorizadas para el consumidor. La hoja de tiempo de la primera parte del mes muestra las horas para todo el mes. Las horas que aparecen en la hoja de tiempo para la segunda parte del mes son

el total de horas del mes menos las horas pagadas en la primera parte del mes. Si un consumidor cuenta con varios proveedores, las horas restantes incluyen aquéllas designadas para los demás proveedores. Es responsabilidad del consumidor informarles a cada proveedor cuántas de las horas restantes les corresponden a ellos. El Estado no tiene manera de saber cómo los consumidores individuales asignan horas a sus varios proveedores. Es de vital importancia que el consumidor asigne esas horas al comienzo del período de dos semanas, mucho antes de que lleguen las nuevas hojas de horas. De lo contrario, los proveedores podrían terminar trabajando más del número restante de horas. En ese caso, no se les pagará por su trabajo.

4. Las fechas del período de pago (incluyendo mes y año).
5. La participación de costos (SOC) del consumidor (si es aplicable). Ésta es la cantidad máxima de dinero que el consumidor paga al proveedor directamente por los servicios de IHSS durante el mes.
6. Cualquier reducción en la cantidad del cheque debido a un sobre-pago anterior.
7. La dirección de la Oficina de Nómina de IHSS donde el proveedor debe enviar por correo su hoja de tiempo por completo.
8. El número de empleado del trabajador social de IHSS que atiende a ese consumidor.

Si la hoja de tiempo se llena correctamente y se envía a tiempo, el proveedor recibirá su cheque de pago dentro de un plazo de 10 días laborales a partir del momento en que la envía por correo. El cheque se demorará si la hoja de tiempo está rota, no puede leerse o se ha llenado incorrectamente. También se demorará si se entrega demasiado temprano (antes del día final del periodo de pago) o demasiado tarde.

He aquí algunas sugerencias para ayudarle a usted y a su proveedor a evitar problemas con la hoja de tiempo:

Use solamente tinta azul o negra para escribir las horas que ha trabajado. Los números tienen que legibles. *No se aceptarán las hojas de horas que se llenen con lápiz.*

Escriba el número de horas trabajadas en los casilleros debajo de las fechas. El proveedor debe anotar el número de horas que trabajó cada día del periodo de pago el día trabajado, a menos que esté haciendo esto en una tabla de los deberes de trabajo.

Revise para asegurarse que las horas reportadas para los días trabajados durante el periodo de pago sean igual a, o menos que, las horas autorizadas para ese periodo de pago.

Inscripción y Pago a Su Proveedor

No tache o cambie los nombres del proveedor o del consumidor en los encasillados de identificación en la parte superior de la hoja de tiempo. Las hojas de horas aceptables tienen pre-impresos los nombres del consumidor y del proveedor. Éstas pueden obtenerse de la Oficina de Nómina local de IHSS.

Tache cualquier error en las horas reportadas y escriba la información correcta. El consumidor tiene que poner sus iniciales en cualquier corrección. No corrija errores con líquido de corrección blanco o cinta adhesiva de corrección.

Firme y ponga la fecha con tinta en la hoja de tiempo al final del periodo de pago, no antes. Tanto el proveedor como el consumidor deben firmar la hoja de tiempo después que se han trabajado las horas.

Corte la "Declaración de Ganancias y Deducciones" antes de ponerla en el correo.

Envíe por correo la hoja de tiempo completada a la dirección de la Oficina de Nómina de IHSS que aparece en el formulario tan pronto como pueda después del día 15 y del último día de cada mes.

Envíe cualquier pregunta al trabajador social del consumidor en un sobre aparte.

El Estado le pide a los proveedores que llenen el número de horas trabajadas cada día durante el periodo de pago usando decimales para designar fracciones de horas. Cada décima (.1) de una hora equivale a seis minutos. Para convertir minutos en décimas de hora, simplemente divida el número de minutos trabajados por seis. Por ejemplo, dos horas y 48 minutos pueden escribirse como 2.8. O puede usar la tabla de conversión que aparece a continuación para determinar las décimas de hora que equivale al número de minutos trabajados.

Minutos en décimos de hora:

1 - 6 minutos = .1	31 - 36 minutos = .6
7 - 12 minutos = .2	37 - 42 minutos = .7
13 - 18 minutos = .3	43 - 48 minutos = .8
19 - 24 minutos = .4	49 - 54 minutos = .9
25 - 30 minutos = .5	55 - 60 minutos = .10

Ejemplo: Si un proveedor trabaja una hora y 42 minutos debe escribir "1. 7".

Para los días que el proveedor no trabaja, pueden dejarse las casillas en blanco o poner un "0" o una "X". Sume el total de las horas trabajadas durante el periodo de pago y ponga ese número en la casilla de la extrema derecha de la hilera de "horas trabajadas". O deje la casilla en blanco y la Oficina de Nómina de IHSS escribirá el total.

Si la dirección del proveedor ha cambiado, indique "sí" en la casilla en la parte de enfrente de la hoja de tiempo y escriba la nueva dirección en el dorso de la hoja de tiempo.

Por favor, tome en cuenta que es una violación a las regulaciones de IHSS que el proveedor y el consumidor presenten una hoja de tiempo mostrando más horas que las que el proveedor ha trabajado.

Errores Comunes en la hoja de tiempo

- Se omite información.
- La hoja de tiempo no es firmada tanto por el proveedor como por el consumidor.
- Se usa un lápiz para llenar o para firmar la hoja de tiempo.
- Los números no pueden leerse.
- Se cubre un error con líquido de corrección blanco.
- El número de horas trabajadas durante el periodo de pago no está ingresado correctamente.
- Alguna información en la hoja de tiempo fue cortada al separar talón de pago (la parte superior del formulario).
- La hoja de tiempo fue enviada por correo antes del último día trabajado en ese periodo de pago.
- Se reclaman más horas de las que se han autorizado para ser pagadas.

Compartiendo los Costos (SOC)

Algunos consumidores de IHSS pagan parte de los costos del cuidado en su hogar y cuidado personal directamente a su proveedor. Esto ocurre cuando la edad del solicitante o estado de discapacidad le califica para IHSS, pero sus ingresos son más altos que el nivel de Ingreso de Seguridad Suplementario. El estado de California paga el resto de los gastos.

Cuando usted entrevista a un proveedor potencial, debe decirle si usted pagará SOC por sus servicios. La cantidad máxima de su SOC debe estar incluida en su acuerdo de trabajo. Esta cifra será el máximo que usted puede pagar directamente al proveedor.

Un consumidor IHSS que Comparte Costos (SOC) paga la parte del consumidor al proveedor cuando el consumidor recibe una "Carta de Explicación de Compartir los Costos" que indica la cantidad del SOC que tiene que pagar ese periodo de pago.

Por lo general, los consumidores deberán casi todo, si no es todo, de su SOC del primer periodo de pago del mes. El cheque de pago del proveedor para ese período le llegará cerca del fin del mes. Es posible que los consumidores necesiten planificar por adelantado para tener dinero disponible si su ingreso mensual les llega después del primero del mes.

El Estado deduce del SOC tanto como sea posible del primer periodo de pago del mes. Si las ganancias del primer periodo de pagos son mayores que el SOC, todo el SOC se deducirá del cheque del primer periodo de pago del mes. El consumidor pagará al proveedor la cantidad total de su SOC del mes cuando llegue ese cheque. Si las ganancias del primer periodo del pago son menos que el SOC, el proveedor recibirá un cheque de pago del estado por \$0.00 y el resto del SOC se restará del cheque del segundo periodo de pago del mes. En este caso, el consumidor pagará al proveedor la parte de su SOC cuando le llegue el cheque del primer periodo de pago y la parte restante cuando llegue el cheque del segundo periodo de pago del mes.

Para los consumidores que reciben IHSS como parte de sus beneficios de Medi-Cal, el total del SOC del consumidor se puede aplicar a ambos: los servicios de IHSS y los de Medi-Cal. Algunos meses, el consumidor podría gastar todo su SOC en los servicios de Medi-Cal. En ese mes, el consumidor no pagará nada de su SOC al proveedor. En ese caso, el Estado pagará al proveedor por todas las horas autorizadas que el proveedor haya trabajado durante ese mes. Por favor, note que la cantidad que el consumidor paga al proveedor puede cambiar con cada cheque de pago que se emite, dependiendo de la cantidad de los pagos médicos hechos por el consumidor cada mes.

Los consumidores que no pagan el SOC requerido de cada mes serán eliminados del programa de IHSS. Se pide a los proveedores que notifiquen al trabajador social del consumidor si no se le paga el SOC. El cuidado personal y del hogar será suspendido final del mes en que se reporte una falta de pago.

Unos pocos consumidores de IHSS reciben pagos anticipados, lo que significa que IHSS paga al consumidor al comienzo del mes y el consumidor luego paga al proveedor (menos lo que se retenga). Si éste es su caso, será notificado por la Oficina de Nómina.

Beneficios y Deducciones de Sueldos

Si usted es un consumidor de IHSS y su proveedor es un familiar, le puede interesar conocer las deducciones de sueldo y beneficios que afectan a los miembros de su familia. Esta sección explica las deducciones y beneficios que afectan a todos los proveedores.

Deducciones

Se requiere que los proveedores de IHSS contribuyan al sistema de Seguro Social federal y a algunos se les requiere o pueden optar por contribuir al Seguro Estatal de Incapacidad (SDI). Estas contribuciones se deducen de los cheques de pago del proveedor. Cada deducción se describe en más detalle a continuación.

Los beneficios del Seguro Social están disponibles si el proveedor queda totalmente discapacitado o se jubila y cumple con ciertos requisitos de elegibilidad. Los beneficios incluyen un pago mensual al proveedor o a sus dependientes, proveniente del sistema de seguro social. La cantidad del pago depende de sus ganancias durante su vida y el número de años que ha contribuido al sistema. El proveedor también contribuirá a Medicare, el programa de cuidado de salud auspiciado por el gobierno federal. Los beneficios de Medicare estarán disponibles al proveedor a la edad de 65 años. Puede calificar para recibir beneficios de Medicare antes de los 65 años, si está recibiendo los pagos por Discapacidad del Seguro Social (SSD).

Ley de la Contribución Federal al Seguro Social (Federal Insurance Contributions Act - FICA).

Las deducciones del Seguro Social se llaman FICA. Se deduce de los cheques de pago de todos los proveedores de IHSS excepto un proveedor que sea el padre de un niño menor de 18 años que está recibiendo IHSS. Su proveedor o miembro de la familia, se puede comunicar con la oficina local de la Administración del Seguro Social para obtener más información sobre el Seguro Social y cómo solicitarlo.

Impuesto de Medicare. Medicare son los beneficios médicos y de salud que los proveedores recibirán junto con el conjunto de beneficios del Seguro Social. Las contribuciones se basan en un porcentaje de su ingreso.

Seguro Estatal de Incapacidad (State Disability Insurance - SDI). Los beneficios del Seguro Estatal de Incapacidad están disponibles a personas que quedan incapacitadas y no pueden continuar con sus trabajos regulares, si cumplen con ciertos requisitos de elegibilidad. Los beneficios de SDI están disponibles por un máximo de 52 semanas. Comuníquese con su oficina local del Departamento de Desarrollo de Empleo para más información sobre SDI y, si lo necesita, cómo solicitarlo. Los proveedores de cuidado que proveen servicios IHSS para un padre, esposo/a o niño, no tienen que contribuir a SDI.

Sin embargo, pueden optar por participar en el programa de SDI solicitando Seguro Estatal de Incapacidad Opcional. Los formularios para cobertura SDI opcional están disponibles del trabajador social del condado. Si los proveedores de cuidado que ofrecen servicios para un padre, esposo/a o un niño, no optan por participar en SDI, SDI no estará disponible para ellos en caso de que queden incapacitados para trabajar. Todos los demás proveedores de IHSS quedan automáticamente cubiertos por SDI si reciben sueldos trimestrales de IHSS superiores a \$750. Las contribuciones de SDI se deducen de su cheque de pago.

Pagos sindicales. Los trabajadores de cuidado en el hogar en California están representados por tres uniones: el Sindicato Internacional de Empleados de Servicio (SEUI), los Trabajadores Domésticos Unidos/Federación Estadounidense de Empleados de Estado, Condado y Municipios (UDW/AFSCME) y el Sindicato de Trabajadores de Cuidado en el Hogar Unidos de California (CUHWU). Las uniones negocian los sueldos y beneficios con las Autoridades Públicas de IHSS. Las deducciones de las cuotas del sindicato se hacen de los cheques de pago de los proveedores que trabajan 15 o más horas al mes.

Seguro de salud y dental. En muchos condados, los seguros de salud y dental están disponibles para los proveedores de cuidado en el hogar a través de las uniones. Para ser elegibles, los proveedores tienen que pagar las cuotas del sindicato y pagar una parte de la prima para los dos tipos de seguros. Los planes específicos y los requisitos de registro varían en cada condado. Llame a su sindicato local o a su trabajador social para averiguar más sobre la cobertura en su condado. Los seguros de salud y dental pueden terminarse cuando las horas del proveedor bajan demasiado. Si se termina la cobertura del seguro a un proveedor, puede que exista un período de descalificación antes de que se restablezca la elegibilidad para recibir los beneficios. Si el seguro de cuidado de salud de su proveedor se cancela, es posible que sea elegible para recibir la cobertura pagada por el proveedor bajo COBRA.

- ¿No tiene seguro su proveedor?
Si su proveedor no tiene seguro de salud y necesita ayuda mientras espera su inscripción, comuníquese con el Departamento de Servicios Humanos y Salud de su condado. Este departamento cuenta con programas para personas que califican económicamente para recibir cuidado bajo Medi-Cal y el Programa de Servicios Médicos del Condado (CMSP).

Inscripción y Pago a Su Proveedor

- ¿Cuenta ya su proveedor con seguro de salud?
Si su proveedor ya tiene seguro de salud, deberían comparar con mucho cuidado los planes, pagos y costos para decidir el plan que es mejor para él o ella. Si por ejemplo, está cubierto bajo Medi-Cal, puede que no tenga que hacer ninguna contribución mensual o pago cuando usa un servicio. Este amplio sistema de cuidado de salud podría ser menos costoso que el seguro que ofrece IHSS a los proveedores a través de las uniones.
- ¿Pueden los esposos/as o dependientes inscribirse también?
Los planes varían entre condado y condado. El programa Healthy Families (Familias Sanas) ofrece cobertura a bajo costo para niños dependientes y familias con bajos ingresos. Su proveedor se puede comunicar con el personaje de Healthy Families llamando al (800) 880-5305 o por Internet en: www.healthyfamilies.ca.gov.

Beneficios

Seguro por Desempleo (UI). Los beneficios del Seguro por Desempleo (UI) podrían estar disponibles a los proveedores de IHSS si quedan desempleados y están en capacidad y están disponibles para trabajar y cumplen con ciertos requisitos de elegibilidad. Los beneficios de UI están disponibles por un máximo de 26 semanas. Su proveedor puede comunicarse con la oficina local del Departamento de Desarrollo de Empleo de California (EDD) para obtener información sobre el seguro por desempleo y cómo solicitarlo o puede llamar al 1-800-300-5616. Los beneficios de UI no están disponibles para los proveedores de cuidado de IHSS que son el padre o el esposo/a de un beneficiario de IHSS. No se hacen deducciones para UI en los cheques de pago.

Compensación para Trabajadores. Si su proveedor se lesiona en el trabajo o se enferma como resultado del trabajo, el Estado pagará por su cuidado médico y por un ingreso nominal a través del Fondo de Compensación para Trabajadores (SCIF). Para calificar, tiene que cumplir con ciertos requisitos de elegibilidad. No se hacen deducciones en sus cheques por los pagos por el costo de la Compensación para Trabajadores.

Si su proveedor se lesiona en el trabajo:

- Debe procurar atención médica inmediatamente. Los proveedores de cuidado de IHSS pueden escoger su Médico de Cuidado Primario (PCP) para recibir tratamiento siempre y cuando el médico reciba reembolso de SCIF. Puede confirmar esto a través del sitio en Internet de SCIF (<http://www.scif.com/MPN/MPNHome.html>).

- Luego infórmele al trabajador social del consumidor.
- Pídale al trabajador social un formulario de reclamo para solicitar Compensación para Trabajadores. El proveedor tiene la obligación de presentar un formulario describiendo la naturaleza de la lesión o enfermedad, cuándo ocurrió y cómo y dónde ocurrió.
- Complete y devuelva el formulario inmediatamente a la oficina de IHSS en el sobre que se le provee. IHSS enviará el formulario a SCIF. Luego un representante de SCIF se comunicará con el proveedor para explicar cualquier derecho a beneficios o para rechazar la aplicación.

Crédito por Ingreso Ganado (EIC). El crédito por ingreso ganado (EIC), también conocido como crédito tributario de ingreso ganado (EITC), es un programa federal que provee un crédito o suplemento en dinero en efectivo para trabajadores con ingresos bajos o moderados que califiquen. Para los que son elegibles, el EIC reduce la cantidad de impuestos que tiene que pagar al gobierno federal por el año anterior o proporciona un reembolso de impuestos ya pagados. Para calificar para el EIC:

- El proveedor (o su esposo/a), tiene que tener un trabajo y haber presentado una Declaración de Impuestos Federales del IRS.
- Los trabajadores que no tienen niños tienen que haber obtenido un ingreso de menos de \$12,490, los trabajadores con un niño tienen que haber obtenido un ingreso de menos de \$31,338 y los trabajadores con dos o más hijos tienen que haber obtenido un ingreso de menos de \$35,458. Esto representa los límites de ingresos para el 2004. El proveedor tiene que revisar los límites de ingresos para el año en que el proveedor solicita el EIC.

Solicitar el EIC no afectará su elegibilidad para otros programas tales como:

- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Medicaid (Medi-Cal)
- Ingreso de Seguridad Suplementario/Pago Suplementario del Estado (SSI/SSP)
- Estampillas de comida
- Ayuda con la vivienda

Sin embargo, si el proveedor recibe un pago por crédito por ingreso ganado (EIC) y no lo usa dentro de un cierto período de tiempo, podría ser considerado como un haber y afectar su elegibilidad para esos otros programas. Los inmigrantes que están legalmente autorizados a trabajar pueden solicitar el EIC.

Inscripción y Pago a Su Proveedor

Retención de impuestos. La retención de impuestos para los proveedores de cuidado en el hogar de IHSS es estrictamente voluntaria. Si su proveedor quiere que se le retengan impuestos estatales y federales de sus cheques de pago, debe completar el formulario de Retención de Impuestos (W-4) y enviarlo por correo al Departamento de Bienestar Social de su condado.

Todos los proveedores de IHSS tienen que presentar una declaración de impuestos para el 15 de abril de cada año o antes, se les haya retenido o no impuestos estatales o federales de sus cheques de pago. Deben comunicarse con el trabajador social IHSS del consumidor si necesitan formularios adicionales de W-4 o si necesitan cambiar su retención de impuestos o determinar la situación de su retención de impuestos. Comuníquese con la oficina local del Franchise Tax Board (FTB) de California para obtener información adicional sobre la retención de impuestos estatales o su oficina local del Servicio de Impuestos Internos (IRS), para obtener información sobre la retención de impuestos federales.



Seguridad

Precauciones Generales

Las precauciones generales son métodos que los proveedores deben de usar para protegerse a sí mismos y a los que proporcionan cuidados para evitar que se enfermen. Estas precauciones deberían seguirlas todas las personas que proporcionan algún servicio que pueden involucrar contacto con sangre o fluidos del cuerpo. Los fluidos del cuerpo incluyen saliva, mucosidades, segregaciones vaginales, semen o cualquier otro fluido interno del cuerpo tal como orina y materia fecal.

Precauciones generales básicas

- Haga que su proveedor use elementos protectores tales como guantes o máscaras para la cara, dependiendo del tipo y cantidad de exposición que anticipa.
- Recuérdale a su proveedor tener cuidado y lavarse siempre las manos antes y después de cada tarea. Esto incluye recordar a su proveedor que debe lavarse las manos:

Antes y después de tocarlo a usted.

Antes y después de la preparación de comida.

Antes de comer.

Antes de ponerse o quitarse los guantes.

Antes y después de usar el baño.

Después de quitarse la ropa de protección.

Después de tener contacto con algún fluido del cuerpo u otros artículos contaminados.

Después de limpiarse la nariz, estornudar, toser, etcétera.

Después de limpiar.

Después de fumar.

Después de tocar mascotas (animales).

- Aliente a su proveedor a evitar cortes accidentales o punzadas con agujas y a mantener cubierta cualquier herida.
- Recuérdele a su proveedor que use jabón y agua o una solución con cloro para limpiar y desinfectar cualquier superficie contaminada con sangre o fluidos del cuerpo.

Lavándose las manos

- 1 Asegúrese de que tiene todo en el lavamanos.

jabón líquido

toallas de papel

basurero



- 2 Abra el agua tibia.

Mantenga el agua tibia corriendo mientras se lava las manos.

- 3 Frótese las palmas para hacer espuma. Restriéguese entre los dedos y toda la superficie de manos y muñecas.

Límpiese las uñas frotando la punta de sus dedos contra las palmas.

Restriéguese las muñecas.

- 4 Enjuáguese las manos muy bien.

Apunte los dedos hacia abajo para que el agua no corra a sus muñecas.

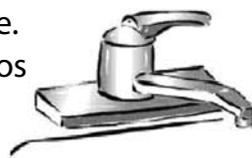


Restriéguese las manos por al menos entre 10-15 segundos.



- 5 Séquese las manos con una toalla limpia.

- 6 Use una toalla de papel limpia para cerrar la llave. Use loción para las manos si hay disponible para evitar agrietamiento.



LAVARSE LAS MANOS ES EL MEDIO MÁS IMPORTANTE PARA PREVENIR EL CONTAGIO DE INFECCIÓN

Sacarse los Guantes de forma Segura

Asuma que todos los guantes usados están contaminados. Cuando usted o su proveedor se los saca, asegúrese de seguir los siguientes pasos de manera que la parte exterior del guante no toca nada de la piel.

- 1 Con una mano con guante, agarre el otro guante justo debajo del puño.

- 2 Jale el guante hacia abajo sobre su mano para que el interior quede afuera.

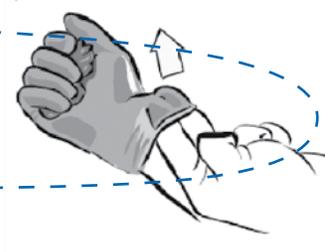


- 3 Siga agarrando el guante con la otra mano con guante y hágalo una bola.

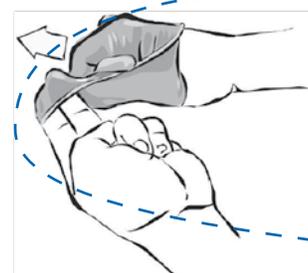


- 4 Con dos dedos de la mano sin guante, agarre bajo el puño del segundo guante.

Peligro: NO toque la mano sin guante con el guante sucio.



- 5 Jale el guante hacia abajo de adentro hacia afuera para que cubra el primer guante.



- 6 Ahora los dos guantes están de adentro hacia afuera. Los puede tirar en forma segura.



- 7 Lávese las manos.

Emergencias y Seguridad en el Hogar

Usted y su proveedor deben hablar sobre las mejores formas de hacer que su hogar sea un ambiente seguro. Esto incluye pensar sobre:

- Posibles peligros de seguridad en el hogar.
- Buscar maneras para hacer que las cosas sean más seguras.
- Saber qué hacer cuando ocurren emergencias.

Los químicos y limpiadores peligrosos, cables eléctricos, alfombras pequeñas y cobertores de piso, pasillos y agua, presentan algunos de los peligros más comunes de la seguridad en el hogar. Siguiendo estas guías, usted y su proveedor pueden asegurarse que su hogar esté bien seguro.

Químicos y limpiadores peligrosos

- Ponga etiquetas en todos los recipientes.
- Sepa qué medidas tomar si el químico es tragado, se mete sobre sus ojos o entra en contacto con la piel.

Cables eléctricos

- No use un cable que esté pelado o que se vean los alambres.
- Mantenga los cables alejados de los pasillos. No ponga cables debajo de las alfombras.
- Evite sobrecargar salidas de corriente.

Alfombras pequeñas y cobertores de piso

- Asegure bien todos los cobertores de piso para evitar tropezarse y caerse.
- Repare cualquier agujero o hilos sueltos en las alfombras.

Pasillos

- Mantenga los pasillos despejados.
- Permita espacio para usar andadores, bastones o sillas de rueda.
- Mantenga los pasillos iluminados para evitar tropiezos.

Agua

- Limpie cualquier derrame inmediatamente para evitar resbalones o caídas.
- Mantenga los artefactos eléctricos lejos del agua.
- Use el pasamanos y piso de baño en la bañera/ducha para evitar resbalones y caídas.
- Fije la temperatura máxima en su calentador de agua a 120° para evitar quemaduras.

Es importante que usted y su proveedor estén preparados para manejar cualquier emergencia que pueda ocurrir.

- Hable con su proveedor sobre un plan para enfrentar emergencias.
- Asegúrese que su proveedor conozca la ubicación del botiquín de primeros auxilios o artículos de emergencia.
- Haga una lista de los números que hay que llamar en una emergencia (por ejemplo: familiares, médicos, trabajador social).
- Tenga su información médica disponible para el personal de respuesta de emergencias y asegúrese que su proveedor sabe dónde encontrarla.
- Sepa qué ruta de salida utilizar en caso de que se necesite evacuar de emergencia el lugar y revíselas con su proveedor.
- Escriba su dirección completa cerca de todos los teléfonos de manera que esté disponible si tiene que llamar al 911.
- Asegúrese que su proveedor sepa si usted tiene un testamento en vida, directivas anticipadas o una orden de “No Resucitar” (DNR) y dónde está guardada. Esta información es necesaria para el personal de emergencia que responde a una llamada del 911.

Si usted o su proveedor necesita llamar al 911:

- Describa brevemente el problema.
- Dé la dirección y la calle principal o intersección más cercana.
- Quédese en el teléfono y siga las instrucciones del operador de emergencia.

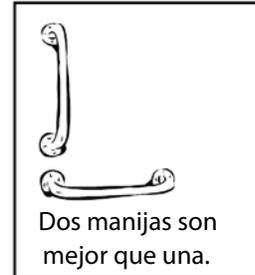
Cómo Prevenir Caídas



Las superficies mojadas y resbalosas hacen que los baños sean áreas de alto riesgo para caídas.



- Use pisos anti-deslizantes en las duchas y bañeras.



- Use agarra manos en bañeras y al lado del inodoro.

Asiento suplementario sobre un inodoro normal.



Afirma manos

- Los asientos de seguridad para inodoros hacen más fácil pararse o sentarse. Los afirma manos ayudan a prevenir caídas. También hay disponible asientos especiales para el baño.



Observe los peligros de caídas.



- Las alfombras pequeñas son un serio peligro de tropiezo - aun si tienen un piso anti-deslizante.

- Todos los cuartos deberían tener buena iluminación, especialmente corredores y escaleras.

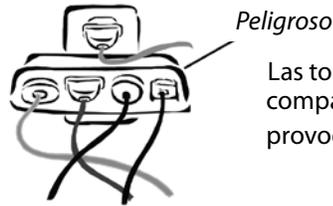
Las escaleras deberían tener una baranda firme y estar libre de objetos.



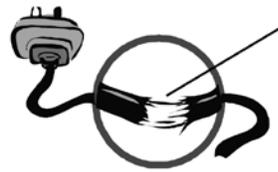
Prevención de incendios: Observe los Peligros de Incendios

Usar cables eléctricos dañados o enchufar muchos cables en la misma toma puede provocar un incendio.

- Los cables de extensión, artefactos y lámparas que están deshilachados, descoloridos o partidos.
- Cables bajo cubre pisos - pisarlos puede romper el cable e iniciar un incendio.
- Más cables en la toma de corriente de lo que debe.



Las tomas compartidas pueden provocar incendios.



Las chispas pueden provocar incendios.



Esta toma de corriente está hecha para 2 cables.

Alarmas de Humo



- Las baterías necesitan ser reemplazadas dos veces por año.



Si usted o su proveedor fuma, aliente las reglas seguras para fumar.

- Prohibido fumar en cama o cuando esté con sueño.
- Fumar cerca de un tubo de oxígeno es como fumar cerca de una bomba.
- Vacíe los ceniceros cuando las cenizas están frías. Las cenizas calientes pueden provocar incendios.



- Aleje los ceniceros de las cosas que se queman fácilmente, incluyendo papeles, cortinas, ropa de cama y muebles de tela.



Los gráficos usados en este capítulo fueron adaptados del Fundamentos Revisados del Cuidado de Salud, Departamento de Servicios Sociales y Salud del Estado de Washington.

